جامعة اليرموك
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم العلوم المالية والمصرفية

" البنوك الإلكترونية في الأردن: تطورها وتحدياتها "

E-Banking in Jordan: Developments & Threats

إعـــداد
إياد واصف هلال عميش

إشــراف
أ . د رتـــاب سالم خـــوري

الفصل الأول
٢٠٠٦/٢٠٠٥

البنوك الإلكترونية في الأردن: تطورها وتحدياتها

"E-Banking in Jordan: Developments & Threats"

إعـــداد

إياد واصف هلال عميش

بكالوريوس علوم مالية ومصرفية- جامعة اليرموك، ٢٠٠٣م

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية في جامعة اليرموك إربد - الأردن.

لجنة المناقشة

أ. د. رتاب سالم خوري.......................مشرفاً ورئيساً

أ. د. هشام صالح غرايبة.......................عضواً

أ. د. فؤاد نجيب الشيخ.......................عضواً

د. إسماعيل إبراهيم الطراد.......................عضواً

الإهـــــداء

إلى الذين احتملوا مني ومعي الكثير

أبي وأمي

أخي....... وأخواتي

أعز الأصدقاء هاشم ومكرم

والغاليـــة على قلبي

وإلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة على إتمام هذه الرسالة

أهدي لهم هذا العمل

الباحث

2003

شكر وتقدير

الحمـد والشكر لله عز وجل الذي هداني ومنحني الصبر والعزيمة والمثابرة، لإنجاز هذا العمل المتواضع، وذلك من أجل أن يكون لبنة جديدة في عالم المعرفة.

ولا يسعني وقد شارفت هذه الرسالة على الإنتهاء، إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلـى الأسـتاذة الدكتورة رتاب خوري، التي لم تبخل علي يوماً بمعرفة أو نصيحة، بوقتها أو جهدها، فكانت لي خير معلماً ومشرفاً على هذه الرسالة، فلها مني كل التقدير والاحترام.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى كل من الأستاذ الدكتور هشام غرايبه، والأستاذ الدكتور فـؤاد الـشيخ، والدكتور إسماعيل الطراد، لتفضلهم قبول مناقشة هذه الرسالة، مثمناً لهم كل التوجـيهات والإرشادات التي ستثري هذه الرسالة. كما أتوجه بخالص شكري إلى كل الأحبة والأصدقاء.

الباحث

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الرسومات البيانية

فهرس الملاحق

الملخص

عميش، إياد واصف. البنوك الإلكترونية في الأردن: تطورها وتحدياتها. رسالة ماجستير بجامعة اليرموك، ٢٠٠٥ م (المشرف: أ. د. رتاب خوري).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المستوى الذي وصلت إليه البنوك العاملة في الأردن، في تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، ومعرفة أهم الخدمات التي تقدمها من خلال هذه الشبكة، بالإضافة إلى أهم العراقيل التي تتعرض لها من استخدام هذه الشبكة في تقديم خدماتها المصرفية، والأسباب التي تدفعها لتقديمها وعوامل نجاحها. كما سعت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى هذه البنوك في إدارة المخاطر الإلكترونية، إلى جانب التقنيات التكنولوجية المستخدمة في توفير الأمن والحماية للعمليات المنفذة من خلال شبكة الإنترنت. وأخيراً، استطلاع آراء مدراء الدوائر في البنوك حول قانون المعاملات الإلكترونية الأردني.

تكونت عينة الدراسة من (١٨) بنك، حيث تم توزيع (٤) نسخ من الاستبانة على كل بنك، موجهة إلى مدير دائرة المخاطر، ومدير دائرة الكمبيوتر، ومدير دائرة الخدمات الإلكترونية، ومدير التسويق أو ما يوازي هذه الدوائر، وقد تم استرداد (٥٠) استبانة. تم إجراء عملية التحليل باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وبرنامج إكسيل، حيث تم حساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية.

أما أبرز النتائج التي توصل إليها الباحث من هذه الدراسة:

١. يقدم ٦١,١% من البنوك العاملة في الأردن خدماتها المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، والنسبة المتبقية من هذه البنوك فمن المتوقع أن تبدأ في تقديم هذه الخدمة قبل نهاية عام ٢٠٠٧.

٢. تشترك كافة البنوك التي تقدم خدماتها المصرفية من خلال شبكة الإنترنت بخدمات الاستعلام عن الرصيد، وطلب كشف حساب، وطلب دفتر شيكات. بينما تتميز هذه البنوك عن بعضها في خدمات التحويل بين الحسابات، ودفع الفواتير المختلفة (كهرباء، ماء، وهاتف)، والاستثمار في الأسهم، بالإضافة إلى خدمات أخرى.

٣. تعتبر المنافسة من أهم الأسباب التي تدفع البنوك لتقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت. وثقافة العميل من أهم العراقيل التي تواجه البنوك في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية.

٤. يعتبـــر قانون المعاملات الإلكترونية الأردني – من وجهة نظر مدراء عينة الدراسة– غيـــر كافٍ لحماية كل من البنك والعميل، وذلك في العمليات المصرفية المنفذة من خلال شبكة الإنترنت.

وفـــي نهايـــة الدراســـة قام الباحث بوضع عددٍ من التوصيات، منها: ضرورة توسع البـــنوك في الخدمات المصرفية وعدم الوقوف عند بعضها، تكثيف عمليات التسويق للخدمات المصرفية المقدمة من خلال شبكة الإنترنت، زيادة الاستثمارات التكنولوجية والإفصاح عنها.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة:-

- مقدمة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- مشكلة الدراسة
- التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

المقدمة:

شـــهد الأردن خـــلال السنوات الماضية تطوراً كبيراً في مختلف المجالات الإقتصادية والإجتماعـــية، ويعتبـــر الـــتطور الذي شهده القطاع المصرفي الأردني من أهم مظاهر التقدم الإقتـــصادي في الأردن. فخلال تلك السنوات، نما هذا الجهاز بشكل ملحوظ، وذلك لمواكبة ما هـــو موجود في الدول المتقدمة، والتوسع في مجال الخدمات التي يقدمها، بالإضافة إلى إرساء قـــواعد قوية تمنحه قدرة تنافسية أكبر وقوة دافعة لمزيد من النمو والتطور وتحسين الأداء في البيـــئة المـــصرفية العالمـــية، والتي تتصف بسرعة التغير مقارنةً بالفترات السابقة. وقد أشار الـــسيد مفلح عقل في حلقة نقاش بعنوان " البنوك الأردنية ومتطلبات الانتقال إلى القرن الحادي والعـــشرين " إلى مدى التهديد الذي سيتعرض له القطاع المصرفي الأردني إذا لم تتمكن هذه البـــنوك مـــن إعادة إكتشاف دورها في ضوء ما يجد على البيئة المصرفية العالمية من انفتاح وثورة المعلوماتية والمنافسة.

وقـــد اســـتطاع القطـــاع المصرفي الأردني تحقيق النجاح في إدارة الإقتصاد ومواكبة الـــتطورات والملاءة المالية وتحسين الهياكل الإدارية والمالية خلال السنوات الماضية، إضافةً إلـــى تفرده في تقديم الخدمات المصرفية في السوق، ليصبح من أهم القطاعات الإقتصادية في الأردن وأكثـــرها تقـــدماً مـــن حـــيث معـــدلات النمو والنشاط ومستوى التطور والإستخدام التكنولوجي والمعلوماتي (www.css-jordan.org/arabic/economic/workshopl). كما نجـــح القطـــاع المصرفي الأردني في تخطي العديد من الأزمات والمصاعب التي تعرض لها الاقتـــصاد الوطنـــي خـــلال العقدين الماضيين، فبالرغم من وجود العديد من التحديات الكبيرة الحالـــية على الصعيد المحلي والإقليمي و العالمي، والمتمثلة في انضمام الأردن إلى عدد من الاتفاقـــيات الدولـــية و قـــضية العولمة وتحرير قطاع الخدمات المالية عالميا، والحرب على العـــراق، واستمرار العنف الإسرائيلي في الأراضي الفلسطينية، إلا أنه تمكن من التغلب على هـــذه التحديات، وقد أثبت قدرته على التكيف و التعامل مع هذه المتغيرات والتداعيات، و قام بتحويلها إلى فرص للازدهار والنمو المستمر.

وقـــد بلغ عدد البنوك العاملة في الأردن حتى نهاية عام ٢٠٠٤ نحو (٢٢) بنكاً، تزيد فـــروعها على (٥٠٠) فرع، وقد فاقت نسبة فروع البنوك الأردنية إلى عدد السكان نسبتها في الـــدول المـــتقدمة، إذ بلغـــت هذه النسبة ١١,٣، ١٢,٢، و ١١,٦ ألف نسمة لكل فرع للأعوام ٢٠٠٢، ٢٠٠٣، و ٢٠٠٤ علـــى التوالي (التقرير السنوي للبنك المركزي الأردني، ٢٠٠٤)،

و ينتج عن ذلك تنافس عالٍ بين البنوك في أدائها للخدمات المصرفية، وفي أسعار تلك الخدمات، وشروط تقديمها، بحيث تتيح للراغبين في التعامل مع هذه البنوك خيارات متعددة.

كما لعبت التطورات التكنولوجية الحديثة دوراً كبيراً في التأثير على الصناعة المصرفية، إذ فرضت على البنوك التجارية تحديات جديدة، بحيث أجبرتها على إعادة النظر في الأساليب التقليدية التي تستخدمها في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة والتي يحتاجها العملاء، وذلك لكي يتمكنوا من الحصول على كافة المعلومات والعمليات المصرفية التي يحتاجونها بسرعة ودقة من أي مكان وفي أي زمان. ولذلك، بدأت البنوك التجارية حول العالم بالبحث عن قنوات إلكترونية جديدة لتقديم الخدمات المصرفية لعملائها، فوجدت أمامها الإنترنت و الهاتف الثابت و النقال... فكانت الإنترنت من أهم الاختراعات التي ظهرت خلال السنوات الماضية، والتي تمكنت من إحداث تغيير في طبيعة العمل المصرفي خلال السنوات الماضية، ومن المتوقع أن يستمر هذا التغيير خلال السنوات المقبلة. حيث أن الفترة الزمنية التي استغرقتها خدمة الإنترنت ليصل عدد مستخدميها إلى ٥٠ مليون مستخدم من تاريخ تطبيقها هي أربع سنوات تقريباً، مقارنةً مع التلفاز ٣٦ سنة، و ٥٠ سنة للراديو، و٧٥ سنة للهاتف، وذلك للوصول إلى نفس العدد من المستخدمين (www.internetworldstate.com)، ويؤكد هذا على مدى أهمية خدمة الإنترنت في الحياة العملية، إذ أصبح البعض يعتبرها جزءاً من حياتهم ولا يستطيعون الاستغناء عنها، لذا أصبح من الضروري على إدارات البنوك إدراكها ورسم استراتيجياتها المناسبة.

وتعرف شبكة الإنترنت بأنها أكبر شبكة إتصال في العالم، إذ تتصل فيه أجهزة الكمبيوتر مع بعضها البعض لتتشارك في المعلومات الموجودة في هذه الأجهزة، كما أن هنالك عدة أسباب تدفع الناس لاستخدام شبكة الإنترنت، نذكر منها: لأغراض الحصول على معلومة، للتسلية أو الترفيه، للتفاعل والتواصل مع الآخرين والتسوق (هايق، ٢٠٠٢).

وقد بلغ عدد مستخدمي شبكة الإنترنت في دول الشرق الأوسط حتى نهاية شهر آذار من عام ٢٠٠٥ حوالي ١٩,٣٧٠,٧٠٠ مستخدم من أصل ٢٥٩,٤٩٩,٧٧٢ نسمة ويمثل هذا العدد ما نسبته ٢,٢% من مستخدمي الشبكة في العالم والبالغ عددهم حوالي ٨٨٨,٦٨١,١٣١ مستخدم، حيث كانت أكبر نسبة استخدام لآسيا ٣٤% ثم أوروبا ٢٩,٢%، ثم أمريكا الشمالية ٢٤,٩%، وأمريكا اللاتينية ٦,٣%، واستراليا ١,٨% وأخيراً أفريقيا ١,٥% (www.internetworldstate.com). أما بالنسبة للأردن وحسب إحصائيات هيئة قطاع الاتصالات الأردني فقد بلغ عدد مستخدمي شبكة الإنترنت حتى نهاية عام ٢٠٠٤ حوالي

٤٨٩،٨٠٦ مستخدم من أصل ٥,٣٢٣,٩٨١ نسمة أي ما نسبته حوالي ٩,٢% من عدد السكان، مقارنةً مع ١١٥,٨٩٧ مستخدم من أصل ٥,٠٣٩,٠٠٠ نسمة في نهاية عام ٢٠٠٠ وبنسبة ٢,٣% من عدد السكان، أي بنسبة نمو ٧٦,٣% عن عام ٢٠٠٠، ولكن هذه النسبة تبقى منخفضة مقارنةً مع الدول المتقدمة (www.alrai.com, 9/6/2005). وترجع هذه الزيادة إلى تنامي ثقافة الإنترنت في المنطقة، بحيث لم تعد حكراً على مجموعة معينة من السكان، بل أصبحت ثقافة شعبية، لدرجة أن الذين لا يجيدون استخدام شبكة الإنترنت يمكن وصفهم بالأميين.

و ترجع أسباب تأخر انتشار الإنترنت في الدول العربية إلى عدد من العوائق، والتي تتمثل بـ : انخفاض دخل الأفراد في الدول العربية مقارنة مع الدول المتقدمة، قلة عدد أجهزة الحاسوب إلى جانب عدم المعرفة الكافية باستخدامها، عائق اللغة حيث أن أغلب المواقع باللغة الإنجليزية وكثير من الأشخاص لا يجيدون استخدامها إذ تبلغ نسبة المواقع باللغة العربية ٠,٥%، وأخيراً مشكلات تتعلق بالبنية التحتية لشبكة الإنترنت (أبو فارة، www.minshawi.com/outsite/farah.html).

و يمكن القول أن هنالك إجماعاً في الوقت الحاضر على أن التكنولوجيا تشكل العامل الأهم لنجاح المؤسسات المصرفية ونموها في المستقبل، وهي ذي جدوى للبنك و تستحق كلفتها. وبالنسبة للبنوك العاملة في الأردن فقد وصلت إلى مرحلة متقدمة من استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطويعها لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء، حيث تم استخدام بنية تحتية متقدمة متمثلة في قواعد بيانات خالية من المشاكل، أنظمة اتصالات سريعة وشبكة معلومات متطورة من حيث الشمولية والحماية، وقد تفوقت البنوك الأردنية على الكثير من البنوك العربية في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة (عباد، ٢٠٠٢).

ولذلك، فقد جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أهمية البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنت، ومعرفة المستوى الذي وصلت إليه البنوك التجارية العاملة في الأردن في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت، وأهم المخاطر الناجمة عن استخدام هذه التكنولوجيا في هذه البنوك. بالإضافة إلى معرفة أهم العراقيل التي تحد من استخدام البنوك للإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية، وأسباب استخدامها وعوامل نجاحها. وأخيراً، إلقاء الضوء على التشريعات القانونية التي تحمي هذا النوع من التعاملات.

أهداف الدراسة:

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى:

١. معـرفة المـستوى الـذي وصـلت إليه البنوك العاملة في الأردن في استخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة للعملاء، وذلك من خلال أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها من خلال هذه الشبكة.

٢. معـرفة أهـم العـراقيل التـي تتعرض لها البنوك التجارية العاملة في الأردن بسبب استخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة للعملاء، سواء من نفس البنك أم من البيئة الخارجية للبنك.

٣. معـرفة أهـم الأسـباب التـي قد تدفع البنوك العاملة في الأردن إلى استخدام شبكة الإنتـرنت فـي تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، بالرغم من العراقيل المختلفة التي تواجهها هذه البنوك.

٤. معرفة أهم العوامل التي تساعد على نجاح البنوك في استخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية.

٥. معـرفة مستوى إدارات البنوك العاملة في الأردن في إدارة المخاطر المختلفة – سواء كانت مخاطر تقليدية أم مبتكرة – والناتجة عن استخدام هذه الشبكة في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة للعملاء.

٦. معـرفة مـا إذا كانت البنوك التجارية العاملة في الأردن تستخدم التقنيات التكنولوجية الحديـثة، كالتي تستخدمها الدول المتقدمة في توفير الحماية والأمن سواء كان للبنك أم للعميل.

٧. معـرفة مـدى وضوح قانون المعاملات الإلكترونية الأردني في حماية كل من البنك والعمـيل، وذلك في المعاملات المنفذة بالوسائل الإلكترونية المختلفة، والتي منها شبكة الإنترنت.

مشكلة الدراسة:

لقـد سـاعدت الـتطورات التكنولوجية البنوك على تطوير أساليبها في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة للعملاء، كما أن التحرر المالي للخدمات المصرفية ساعد على انتشارها في مختلف أنحاء العالم، فنتج عن ذلك ارتفاع حدة المنافسة بين البنوك العالمية سواء كان محلياً أم دولياً. لذا فقد أصبح على البنوك في الدول النامية -والتي منها الأردن- مواكبة هذه التطورات كوسيلة لمواجهة المنافسة من قبل البنوك الكبرى، والتي بدأت بالإنتشار فيها.

تعتبـر البنوك الالكترونية من المواضيع الحديثة التي يشهدها القطاع المصرفي حول العـالم، ومـا تحتويه هذه البنوك من مخاطر ومخاوف تؤثر على صانعي القرار في الإدارات العلـيا للبـنوك بشان تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت أو التوسع في الخدمات المقدمة، وقـد يكـون ذلـك بسبب ارتفاع تكلفة هذه التكنولوجيا والتي قد تعجز بعض البنوك الصغيرة علـيها، أو الأنظمة والقوانين المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية. لذلك، فقد سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ماهي أهمُ الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العاملة في الأردن للعملاء من خلال شبكة الإنترنت؟
٢. مـا هي أهم الأسباب التي تدفع البنوك العاملة في الأردن إلى تقديم خدماتها المصرفية من خلال شبكة الإنترنت؟
٣. ما هي أهم العراقيل التي تواجه البنوك العاملة في الأردن في تقديم خدماتها المصرفية من خلال شبكة الإنترنت؟
٤. ماهي أهم عوامل نجاح البنك في تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت؟
٥. مـا هـو مـستوى البنوك العاملة في الأردن في إدارة المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الإلكترونية والتي من ضمنها البنوك الإلكترونية؟
٦. ماهـو مـستوى التكنولوجـيا التـي تستخدمها البنوك العاملة في الأردن لضمان أمن وحماية العمليات المصرفية المنفذة من خلال شبكة الإنترنت؟
٧. هل يعتبر قانون المعاملات الإلكترونية الأردني كافياً لحماية كل من البنك والعميل في العمليات المنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية والتي من ضمنها الإنترنت؟

أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، إذ أن إدراك أهمية البنوك الإلكترونية في وقتنا الحالي أصبح مهماً، ويتطلب منا السعي إلى تطبيقها، وذلك بعد النظر إلى النجاحات التي حققتها القطاعات المصرفية في الدول المتقدمة من خلال تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

إذ أن من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة، يمكننا معرفة مدى اهتمام البنوك العاملة في الأردن في استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة، ومدى استعدادها للإنفاق على التكنولوجيا الحديثة والتي تمتاز بسرعة التغير والتطور، إلى جانب اهتمام هذه البنوك بمستوى رضا عملائهم، وذلك من خلال التوسع في الخدمات المقدمة عبر شبكة الإنترنت وتوفيرها في الوقت المناسب. كذلك معرفة قدرة هذه البنوك على مواجهة المخاطر الناتجة عن البنوك الإلكترونية ومدى إعدادها لخطط الطوارئ لها. وأخيراً، معرفة مدى وضوح قانون المعاملات الإلكترونية الأردني وذلك من وجهة نظر مدراء الدوائر لبنوك عينة الدراسة.

بالإضافة إلى ما سبق، فإنه من خلال هذه الدراسة يحاول الباحث إضافة بعض المعلومات عن البنوك الإلكترونية في الأردن، وذلك لإعطاء فكرة أشمل وأوسع عن هذه البنوك، إذ أنه وحسب علم الباحث لا يوجد هنالك الكثير من الدراسات التي تطرقت إلى الحديث عن موضوع الدراسة في الأردن كحالة خاصة كونه من المواضيع الحديثة. وسوف نتطرق إلى تلك الدراسات في الجزء الخاص بالدراسات السابقة.

محددات الدراسة:

كانت أبرز المحددات التي واجهت الباحث أثناء الدراسة هي عدم قبول بعض البنوك العاملة في الأردن بتعبئة استبانة الدراسة، وذلك بسبب سياسة البنك أو بسبب اشتمال الاستبانة على بعض الأسئلة التي تتطلب من البنك الإفصاح عن معلومات سرية متعلقة به، بالرغم من عدم وجود ذلك في استبانة الدراسة بعد استشارة ذوي الخبرة والاختصاص في هذا المجال. بالإضافة إلى عدم أخذ البنك لأي استبانة إلا بعد موافقة دائرة العلاقات العامة أو دائرة الموارد البشرية، مما تطلب ذلك المزيد من الوقت.

خطة الدراسة:

لقد قام الباحث بتقسيم هذه الدراسة كما يلي:

١- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

٢- الفصل الثاني: الإطار النظري، وقد تم تجزأته كما يلي:

الجزء الأول يشمل: مفهوم البنوك الالكترونية، نبذة تاريخية، عوامل نمو البنوك الإلكترونية، مزايا البنوك الالكترونية، أنماط استخدام الإنترنت في العمل المصرفي، ومتطلبات البنوك الالكترونية.

الجزء الثاني يشمل: مخاطر البنوك الالكترونية وإدارة هذه المخاطر.

الجزء الثالث يشمل: الجوانب القانونية للبنوك الالكترونية.

٣- الفصل الثالث: الدراسات السابقة بنوعيها: العربية والأجنبية.

٤- الفصل الرابع: منهجية الدراسة والتحليل الإحصائي.

٥- الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها:

١. الإنترنت:

هي عبارة عن عدة شبكات اتصالية فردية وجماعية ومجموعة كمبيوترات متناثرة وموزعة في جميع أرجاء العالم، مرتبطة معاً في كتلة لم يتبلور لها شكل معين حتى الآن، وهي مملوكة لكل الأفراد والمؤسسات أي ليست مملوكة لمؤسسة أو جهة معينة.

٢. البنك الإلكتروني:

هو النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، والتي يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به.

٣. مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني:

وهي احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها و/ أو تذبذب في العائد المتوقع من وراء استخدامه لوسائل إلكترونية في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية المختلفة.

٤. إدارة المخاطر:

وهي عبارة عن عملية التأكد للنشاطات والعمليات التي يقوم بها البنك لكي لا تتعرض لأي خسائر غير مقبولة، إلى جانب متابعة الأخطار التي قد يتعرض لها البنك وذلك بهدف الكشف المبكر عن أية انحرافات أو تجاوزات لسقوف الأخطار المحددة من قبل الإدارة العليا، و محاولة تخفيض الأخطار إلى أدنى مستوى ممكن.

٥. الأمن المصرفي:

هو عبارة عن مجموعة من النظم والتطبيقات والضوابط الداخلية التي تستخدم لحماية البيانات وإجراءات العمل من أي هجوم داخلي أو خارجي.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة:-

الجزء الأول:

- مفهوم البنوك الإلكترونية.
- نبذة تاريخية.
- عوامل نمو البنوك الإلكترونية.
- مزايا البنوك الإلكترونية.
- أنماط استخدام الإنترنت في العمل المصرفي.
- متطلبات البنوك الإلكترونية.

الجزء الثاني:

- مخاطر البنوك الإلكترونية.
- إدارة مخاطر البنوك الإلكترونية.

الجزء الثالث:

- الجانب القانوني للبنوك الإلكترونية.

الجزء الأول

١-١ مفهوم البنوك الإلكترونية:

هنالك نموذجان تستخدم فيها البنوك والمؤسسات المالية الإنترنت في تقديم خدماتها المصرفية للعملاء، الأول يسمى النموذج المتكامل والذي تقدم فيه البنوك خدماتها عبر الإنترنت كامتداد لأعمالها، أي كخدمات إضافية. أما النموذج الثاني فيسمى النموذج الأحادي والذي هو عبارة عن بنوك أو مؤسسات تعمل فقط على شبكة الإنترنت وليس لها أي فروع (Virtual Bank)، ويمتاز هذا النوع من البنوك بانخفاض تكاليفه التشغيلية، وذلك لعدم وجود أية فروع و قلة عدد العاملين فيها (عزام، ٢٠٠٠).

للبنوك الإلكترونية "Electronic Banking" تسمياتٌ كثيرةٌ و جميعها يعطي نفس المعنى، وهو القيام بالعمليات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، فمن هذه التسميات: بنوك الإنترنت "Internet Banking"، بنوك الويب "Web Banking"، البنك المنزلي " Home Banking"، البنك المباشر "Online Banking"، و الخدمات المالية الذاتية " Self – Service Banking". ولكن هنالك من فرّق بين البنوك الإلكترونية وبنوك الإنترنت، حيث عرف الدكتور طاهر موسى (١٩٩٧) البنوك الإلكترونية في إحدى مقالاته بأنها البنوك التي يتم التعامل معها من خلال أجهزة الصراف الآلي (ATMs) والهاتف والبطاقات البلاستكية فقط، أما بنوك الإنترنت فهي التي يتم التعامل بها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك والموجود على شبكة الإنترنت. وفي هذه الدراسة سوف يستخدم الباحث المصطلحين لإعطاء نفس المعنى.

عُرف البنك الإلكتروني بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة الاتصال بين المصرف والعميل، وبمساعدة نظم (Systems) أخرى يصبح عميل المصرف قادراً على الاستفادة من الخدمات و الحصول على المنتجات المصرفية المختلفة التي يقدمها المصرف من خلال استخدام جهاز كمبيوتر شخصي (PC) موجود لديه، ويسمى "بالمضيف" (Host)، أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بُعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري (قاحوش، ٢٠٠٠).

كمـــا يمـــثل البنك الإلكتروني جميع النشاطات المصرفية التي تقوم بها المصارف أو المؤســـسات غيـــر المـــصرفية من خلال الإنترنت، ابتداءاً من مرحلة الإعلان عن الخدمات المصرفية و حتى التعاقد بشأنها وتسييرها (رشوان وأبو جريش، ٢٠٠٤). وقد عرف فورست وزمـــلاؤه (Furst et al, 2000) بـــنوك الإنترنت بأنها: استخدام شبكة الإنترنت كقناة اتصال فـــي تقـــديم الخدمات المصرفية عن بُعد، وهذه الخدمات قد تكون تقليدية مثل: فتح الحسابات وتحويل الأموال بين الحسابات، أو خدمات مصرفية جديدة مثل: عمليات الدفع الإلكترونية.

يمكـــن التوصل الآن الى مفهوم شامل للبنوك الإلكترونية: وهي عبارة عن البنوك التي تقـــدم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة والتي يحتاجها العميل من خلال شبكة الإنترنت علـــى مـــدار ٢٤ ساعة، سبعة أيام في الأسبوع، من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون أي عوائق، وذلك بهدف :-

١. إتاحة معلومات عن الخدمات التى يؤديها البنـــك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة، أي الإعلان عن هذه الخدمات فقط.
٢. حـــصول العمـــلاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملاتهم، وأرصدة حساباتهم، وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.
٣. طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية، مثل تحويل الأموال.

والخـــدمات المـــصرفية التـــي يقصدها الباحث هنا هي: فتح الحسابات، والتحويل بين الحـــسابات محلـــياً وخارجـــياً، الاستعلام عن أرصدة الحسابات، طلب كشف حساب أو دفتر شـــيكات، الاستثمار المباشر بالأسهم والسندات و العملات الأجنبية محلياً وخارجياً، تسديد قيمة الكفـــالات و الاعـــتمادات المـــستندية وبوالص التحصيل، طلب تسهيلات ائتمانية، وأخيراً دفع فواتير العملاء (الهاتف، الماء والكهرباء).

ولكـــن يجـــب أن نميز هنا بين البنك الإلكتروني والفرع الإلكتروني، حيث أن الفرع الإلكتروني هو الفرع الذي يعتمد اعتماداً كلياً على الأجهزة الإلكترونية دون الحاجة لوجود أي مـــن موظفي البنك، وهذه الفروع تقوم بخدمة العميل خدمة كاملة وتوفر له خدمات الصرافة و التحويل والاستعلام عن الحركات المنفذة على حسابه، كما أنها تتيح للعميل الإطلاع على آخر الأحداث في أسواق المال حول العالم، ومثل هذه الفروع موجود في الأردن.

نبذة تاريخية:

لقـد حققت البنوك تقدماً هائلاً في أسلوب عملها خلال العقود الأربعة الماضية، وذلك من خلال التحول في تقديم الخدمات المصرفية من الصورة التقليدية إلى صورة أخرى، وذلك باستخدام وسائل إلكترونية حديثة، إضافةً إلى تقديم خدمات مصرفية جديدة ومبكرة. إذ يتسم قطاع البنوك بشدة المنافسة ومحاولة كل بنك أن يقدم ما هو أفضل. وهذا التطور الذي حققته البنوك يرجع إلى التطور التكنولوجي الذي حول العمل المصرفي من عمل متعب وشاق إلى عمل أكثر سهولة وأريحية.

كانت فترة الستينات بداية انطلاق البنوك الى الأنشطة العالمية، حيث بدأتها البنوك الأمريكية فالأوروبية واليابانية، وبعدها البنوك الآسيوية، ويعود هذا الى التطورات الإقتصادية كنمو حركة التجارة الدولية، واهتمام العملاء بالتجارة الخارجية بشكل أساسي، وزيادة طلبهم للخدمات المصرفية، إضافة إلى النمو المضطرد في القطاعين الصناعي والخدمي. فكانت هذه من أهم العوامل الخارجية التي ساعدت على الإنطلاق الخارجي. كما أن رغبة البنوك ودوافعها إلى التطور في تقديم خدماتها المصرفية ساعد على هذا الإنتقال. وقد سُميت هذه الفترة بفترة المكننة " Automation Period " في أنظمة العمل المصرفي وهي عملية التحول من النظام اليدوي في تقديم الخدمات المصرفية إلى النظام الآلي حيث أن الجزء الآلي هو الأكثر استخداماً من نظم البرمجة، على العكس من عملية الأتمتة للخدمات المصرفية والتي يكون فيها استخدام نظم البرمجة أكثر من الأنظمة الآلية. ففي هذه الفترة ظهرت بطاقات الفيزا والماستر كارد كوسيلة دفع مصرفية لعملاء البنك، ثم ظهرت أجهزة الصراف الآلي " ATM " في الولايات المتحدة الأمريكية كحل لمشكلة طوابير العملاء في نهاية الشهر عند سحب رواتبهم.

بينما فترة السبعينات فتعتبر بداية التحرر من وسائل العمل اليدوي في القطاع المصرفي حيث بدأت الخدمات المصرفية بعبور القارات، وذلك من خلال الحوالات المالية للعملاء والمؤسسات بين البنوك على المستوى العالمي، فكانت Society World) SWIFT Wide Interbank Financial Telecommunications) أولى المؤسسات التي تقدم هذه الخدمة، والتي لاتزال موجودة في الوقت الحاضر.

أمـا فترة الثمانينات، فهي فترة الربط الشبكي وعصر الاتصالات الآلية والإلكترونية محلياً وعالمياً، حيث استخدمت البنوك هذه التقنية في الوصول إلى منزل العميل أو مكان عمله

لـــتقديم الخدمات المصرفية وهي ما تعرف بالخدمة المنزلية " Home Banking "، وذلك من خلال خط خاص.

تعتبـــر فترة التسعينات من أكثر الفترات التي حصلت فيها تطورات تكنولوجية، حيث بدأت ثورة تكنولوجيا المعلومات " Information Technology " و تقنيات الاتصال الحديثة " Communications " وظهـــور الهواتف الخلوية وانتشار الإنترنت بشكل واسع، ولكن كان ظهـــور البـــنوك الإلكترونية من أهم ثمار الثورة التكنولوجية في العصر الحديث التي ظهرت للقطـــاع المـــصرفي، حـــيث لم يكن الثامن عشر من تشرين الأول عام ١٩٩٥ يوماً عادياً في التاريخ المصرفي[1]، ففي هذا اليوم تم ولادة أول بنك افتراضي (Virtual Bank) يقدم خدماته المـــصرفية للعملاء عبر شبكة الإنترنت، وهو بنك "نت بانك" في الولايات المتحدة الامريكية، وهـــي عـــبارة عـــن بـــنوك ليس لها إي وجود إلا على شبكة الإنترنت، وتقدم كافة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العادية.

كانـــت البـــنوك في السابق تستخدم وسائل عديدة للأتصال بعملائها عن بعد، كالهاتف والـــتلفاز، ولكن مع انتشار الإنترنت في الوقت الحاضر، أصبح بمقدور البنوك الاتصال بعدد أكبـــر مـــن العملاء في مناطق جغرافية مختلفة حول العالم، حيث ساعدت البنوك على تخطي الحواجـــز الجغـــرافية و السياسية، والتوسع في تقديم خدماتها المصرفية، فقد كان يتطلب من العمـــيل الـــذهاب الـــى أي فرع من فروع البنك للقيام بأي عملية مصرفية يحتاجها أو مجرد الاســـتعلام عـــنها، ولكـــن مـــع وجود الإنترنت أصبح بمقدور العميل القيام بجميع الخدمات المصرفية المقدمة عبر الوسائل التقليدية من خلال شبكة الإنترنت.

أمـــا أوائـــل القرن الحالي فتميز بالانتشار الواسع للبنوك الافتراضية، وظهور خدمات SMS و Wab، وهـــي خـــدمات تتـــيح للعميل فرصة الإطلاع على حساباته المصرفية لدى البـــنك، والقـــيام بـــبعض العملـــيات المصرفية من خلال جهاز الهاتف الخلوي. كذلك ظهور البطاقات الافتراضية EMV (Europe MasterCard & Visa)، والتي هي عبارة عن أكثر من بطاقة في بطاقة واحدة أي بطاقة متعددة الأغراض (Multi Functional Card)، حيث تعتبر بطاقة دفع، وبطاقة الملف الصحي الشخصي، وجواز سفر إلكتروني...

ومـــن هـــنا بـــدأت إدارات البنوك تدريجياً بتقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنتـــرنت، وذلـــك لقلـــة تكلفتها ومدى الراحة في تقديم الخدمة للبنك وللعميل. كما ساعد هذا الـــتدرج فـــي تقـــبل العمـــلاء لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدرب عليها، حيث نمت في الدول

[1] جورج أبو جريش، خشان رشوان، المدخل الى مصارف الانترنت، اتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان،٢٠٠٤، ص ١٥ .

المتقدمة بسرعة كبيرة، إذ تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية بمثابة "الدليل" لبنوك الإنترنت، حيث أن البنوك فيها تعتبر الأولى في تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وذلك لما تتمتع وتسبق به البنوك الأخرى من بنية تحتية قوية ومهيأة لخدمات الإنترنت. وتعتبر بنوك الإنترنت فيها من أكثر الأنشطة وأسرعها نمواً من بين الأنشطة التي تعمل على الخط (www.clickz.com/stats/sectors/demographics/article)، ومن بعدها تأتي الدول الأوروبية والآسيوية.

ومع هذا التطور السريع في القطاع المصرفي العالمي، فقد أصبح من الضروري على البنوك العربية - والبنوك الأردنية على وجه التحديد - إتخاذ الخطوات المناسبة، وذلك لتساعدها على النهوض بمستوى خدماتها المصرفية، لتجاري و تتماشى مع البنوك العالمية، وذلك من خلال إعادة صياغة استراتيجياتها المصرفية وانتهاج سياسات أكثر تطوراً و شمولاً، بهدف ملاحقة الاتجاهات الإبداعية في العمل المصرفي الدولي، وتطوير جودة الخدمة المصرفية، ورفع كفاءة الأداء، مما يعزز من قدرتها التنافسية على الساحتين المحلية والدولية.

وقد قطعت البنوك في الدول العربية مرحلة متقدمة في تقديم خدماتها المصرفية عبر الإنترنت بالرغم من التأخر في تقديمها، إلى جانب امتلاك هذه البنوك مصداقية أكبر في تقديم الخدمات المالية وخدمات الاستثمار والتمويل في الأسواق المحلية على شبكة الإنترنت مقارنة مع البنوك الأجنبية، إلا أنها تحتاج إلى تسويق وترويج خدماتها بصورة جيدة على شبكة الإنترنت (عزام، ٢٠٠٠)، إذ بلغ عدد هذه البنوك ١٨ بنك من أصل أفضل ١٠٠ بنك عربي في الشرق الأوسط حتى نهاية عام ٢٠٠٠ (www.researchandmarkets.com/feats) ، كما يتوقع أن يصل عدد المستخدمين العرب للخدمات المصرفية عبر الإنترنت حوالي ٢٥ مليون شخص في السنوات القليلة المقبلة (Andrew, 2001)، الأمر الذي شجع البنوك على تخصيص ميزانيات ضخمة لإنفاقها على تطوير و استخدام التقنيات الحديثة، كما اعتبرت مجلة غلوبال فاينانس العالمية بنك الكويت الوطني افضل بنك إنترنت في الشرق الأوسط وأفريقيا لعام ٢٠٠٤ ، وذلك للعام الثاني على التوالي (القبس، ٢٠٠٤).

وقـد علـل الدكـتور عبد الفتاح مراد (٢٠٠٥) سبب تأخير البنوك العربية في تقديم خـدماتها المـصرفية من خلال شبكة الإنترنت، إلى الإنتشار المحدود للتجارة الإلكترونية في الدول العربية بشكلٍ أساسي، إلى جانب مجموعة من الأسباب والتي نذكر منها:

١. عـدم توفـر البنـية التحتـية اللازمة لمثل هذه الأعمال -منها العمل المصرفي عبر الإنترنت- كالإتصالات والأجهزة والإنترنت.
٢. عدم وجود الوعي الكافي بأهمية هذا النوع من الأعمال.
٣. الإنتشار المحدود لاستخدام شبكة الإنترنت.
٤. عدم سن التشريعات والقونين والأنظمة التي تسهل عمل هذا النوع من التعاملات.
٥. استمرار عمليات الإعتداء و التخريب الإلكتروني على البيانات التي يمتلكها البنك.
٦. المعوقات الإجتماعية والنفسية.
٧. عدم وجود الحوافز المغرية والتي تشجع العملاء على استخدامها.

بـدأت بعـض البنوك التجارية الأردنية بتقديم خدماتها المصرفية المباشرة عبر شبكة الإنتـرنت مـنذ عام ١٩٩٨ مقابل مبلغ من المال (رسوم اشترك)، ولكنها أصبحت تقدم الآن بـصورة مجانية أي من دون رسوم. ومن أهم الخدمات التي كانت تقدم عبر شبكة الإنترنت: الحـصول علـى ملخـص للأرصـدة، وحـركات الحساب، والاستفسار عن الودائع ورصيد القـروض، وطلـب الحـصول على دفتر شيكات، أو بطاقات ائتمان إلكترونياً، والتحويل بين الحـسابات داخل البنك...(أبوعكر، ٢٠٠٥). ولكن بدأت البنوك العاملة في الأردن فعلياً بتقديم خـدماتها المصرفية عبر شبكة الإنترنت منذ عام ٢٠٠٢ بعد الانتهاء من مشكلة عام ٢٠٠٠ (Year Digits) أو مـا أطلـق علـيها بآفـة العصر (Y2K)، و بعد تبني البنك المركزي الأردنـي صـياغة قانـون المعـاملات الإلكترونية رقم ٨٥ / ٢٠٠١ والمنشور في الجريدة الرسمية عدد ٤٥٢٤ بتاريخ ٢٠٠١/١٢/٣١ (عمر شقير، اتصال شخصي)[2].

وقـد ساعد ذلك البنوك العاملة في الأردن على استخدام شبكة الإنترنت كوسيلة لتقديم الخدمات المصرفية لعملائها، إذ أن عدد البنوك التي تستخدم شبكة الإنترنت في نشاطها ازداد بـشكل ملحـوظ خلال السنوات الماضية، ومن المتوقع أن يزداد أيضاً خلال عامي ٢٠٠٦ و ٢٠٠٧ -حسب توقعات البنوك من خلال الاستبانات- وهذا دليلٌ على مدى اهتمام هذه البنوك

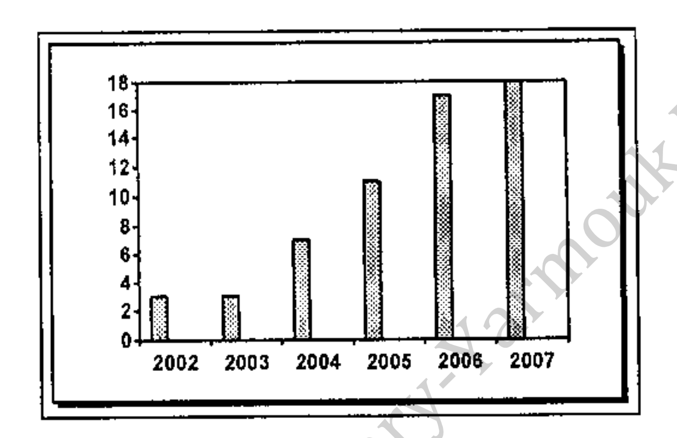
[2] وهو محلل مالي رئيسي وباحث في مجال الصيرفة الإلكترونية في البنك المركزي الأردني.

البنوك في إيصال خدماتها للعملاء من خلال شبكة الإنترنت، وبالتالي زيادة رضـا عملائهـا.

ويمكن عرض هذا التطور من خلال الشكل (١):

الشكل (١)

تطور عدد البنوك الإلكترونية في الأردن



كما أن عدد عملاء البنوك الإلكترونية قد ازداد أيضاً، إذ وصل عدد هؤلاء العمـلاء في نهاية عام ٢٠٠٤ إلى ٤٠٤,٠٠٠ عميل بزيادة مقدارها ٣٥% عن عام ٢٠٠٢، وهي نسبة جيدة بالنسبة لعدد سكان الأردن، ولكنها منخفضة مقارنةً مع عدد عملاء القنوات الإلكترونيـة الأخرى، والتي يمكن ملاحظتها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (١)

عدد العملاء المتاح لهم استخدام هذه الخدمة (مليون)

القنوات الإلكترونية	٢٠٠٢	٢٠٠٣	النمو %	٢٠٠٤	النمو %
البطاقات الإلكترونية	٠,٨٧٤	١,٠٦٧	٢٢%	١,١٩٩	١٢%
الهاتف الخلوي	٠,٣٣٤	٠,٤٢٣	٢٧%	٠,٤٧٩	١٣%
الهاتف المنزلي/الشركات	٠,٠٠٢	٠,٠٠٢	٠	٠,٠٠٢	٠
بنك الإنترنت	٠,٢٩٩	٠,٣٧٢	٢٤%	٠,٤٠٤	٩%

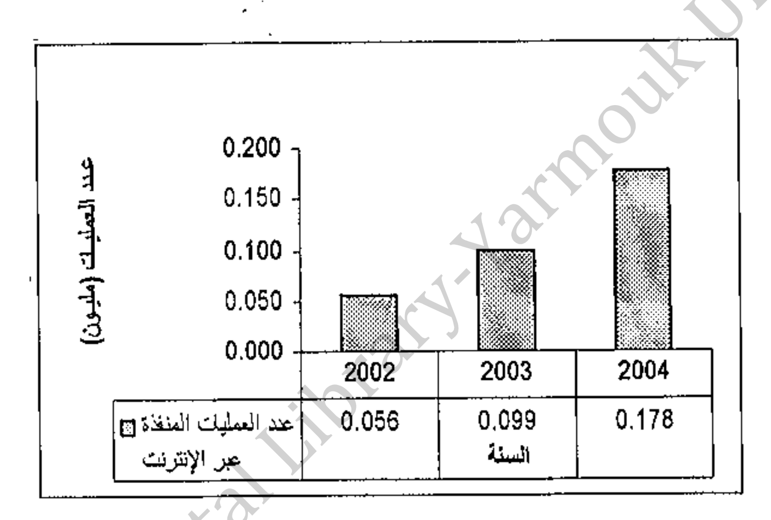
- المصدر: التقارير الإحصائية السنوية للعمليات المنفذة بالوسائل الإلكترونية من قبل البنوك، دائرة الرقابة على الجهاز المصرفي الأردني/البنك المركزي الأردني

ومع ازدياد عدد عملاء البنوك الإلكترونية خلال السـنوات الماضـية، ازدادت أيضاً عـدد العمليات المنفذة من خلال شبكة الإنترنت وقيمها، ويمكن ملاحظة ذلك مـن الشـكلين (٢) و (٣). ولعل هذه الزيادة ترجع إلى زيادة الإدراك والوعي لدى العملاء بأهمية الإنترنـت فـي

العمل المصرفي عبر الإنترنت وما يترتب عليها من فوائد لهم في حياتهم العملية مــن تــوفير في الوقت والجهد، وزيادة ثقة العميل بالبنك، واهتمام البنوك بمواكبة ما يستجد على الصـــناعة المصرفية من أجل المحافظة على عملاء البنك وزيادة حصتها من السوق من خلال منافســة البنوك الأخرى.

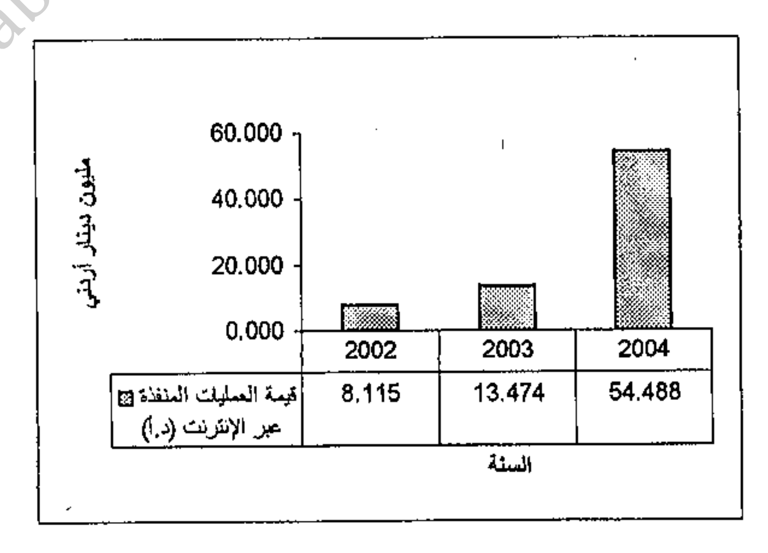
الشكل (٢)

عدد العمليات المنفذة عبر الإنترنت



الشكل (٣)

قيمة العمليات المنفذة عبر الإنترنت



- المصدر: التقارير الإحصائية السنوية للعمليات المنفذة بالوسائل الإلكترونية من قبل البنوك، دائرة الرقابة على الجهاز المصرفي الأردني/البنك المركزي الأردني

وبهـذا تكـون البنوك الإلكترونية من المواضيع الحديثة في الأردن، والتي يجب على صـانعي القـرار في البنوك إن يتحركوا نحوها، عن طريق وضع الاستراتيجيات الصحيحة بـشأنها وتنفـيذها بالطـرق السليمة، إذ حققت البنوك في الأردن نجاحا ملموسا في تقديم هذه الخدمات عبر الإنترنت إلى العملاء في ظل بيئة آمنة، ويمكن ملاحظة هذا النجاح من الأشكال السابقة.

ويمكـن مقارنـة طبـيعة الخدمات التي تقدمها البنوك سواء أكانت خدمات تقليدية أم خـدمات مـتقدمة خلال الفترة الماضية واليوم وفي المستقبل، ومع تقدم تكنولوجيا المعلومات واستخدام التقنيات الحديثة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (٢)

العمل المصرفي بين الأمس واليوم والمستقبل

في الأمس	اليوم	والمستقبل
١. عمل يدوي ٢. أو عمل أتوماتيكي ٣. أو شبه إلكتروني ٤. أو إلكتروني Offline	١. عمل إلكتروني Online . ٢. بنك منزلي. ٣. بنك إلكتروني E-Banking ٤. البنك الناطق ٥. الصراف الآلي ٦. موبايل بنك ٧. تلر محدود المهام ٨. الإستخدام الكبير للبطاقات الإئتمانية ٩. بطاقات ذكية ١٠. بطاقات مدفوعة مسبقاً	١. بنك يعمل بالكامل بواسطة التكنولوجية المتقدمة جداً ٢. بنك بدون موارد بشرية ٣. Digital Banking ٤. أنظمة متقدمة جداً للرقابة والسيطرة Smart System ٥. تقييم ذاتي للمخاطر ٦. اتصالات عن طريق الأقمار الصناعية ٧. البنك الشامل ٨. تلر شامل

– المصدر: العلمي، مهدي فكري. "العمليات المصرفية من منظور شمولي"، ص٢٩.

كما نذكر أيضاً بعض الأمثلة على طرق وأساليب التسويق المصرفي التي تغيرت بموجبها ممارسات البنوك مع التقدم التكنولوجي ودخول الإنترنت إلى العمل المصرفي، كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (٣)

طرق وأساليب التسويق المصرفي

النشاط التسويقي	التقليدي	في العهد الإلكتروني
الإعلان	استخدام التلفزيون والراديو والصحف والمجلات، تقديم معلومات محددة	معلومات كثيرة على صفحة الويب الخاصة بالبنك، وفي مواقع أخرى.
خدمة العملاء	خمسة أيام في الأسبوع، ولمدة ثمان ساعات يومياً	سبعة أيام في الأسبوع، ولمدة أربع وعشرين ساعة يومياً
البيع	شخصي	من خلال الاتصال عبر الإنترنت ومنافذ التوزيع الإلكترونية الأخرى.
بحوث التسويق	من خلال المقابلات ومجموعات التركيز، أو من خلال المسح الميداني	من خلال شاشات التلفزيون، وأجهزة الكمبيوتر، وعبر البريد الإلكتروني.

– المصدر: شعبان، إياد. "التسويق المصرفي في القرن الحادي والعشرين"، مجلة البنوك في الأردن، المجلد ٢١، العدد ١٠، ٢٠٠٢، ص٥٣.

١-٣ عوامل نمو البنوك الإلكترونية:

يعــد إلتقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري على أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، حيث اهتمت البنوك اهتماماً كبيراً بتكثيف الاستفادة مــن أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات و الحواسب الآلية وتطويعها بهدف ابتكار خدمات مــصرفية جديدة وتطوير أساليب تقديمها، بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العمــيل بدقة و سهولة ويسر، الأمر الذي يتواءم مع المتطلبات المعاصرة و المتزايدة لمختلف شــرائح العمــلاء مــن جهــة، و يحقق للبنك نمواً مطرداً في حجم عملياته وأرباحه من جهة أخرى.

ويمكــن تلخــيص أهــم العــوامل و الأسباب الرئيسية التي تدفع البنوك إلى استخدام الإنتــرنت كوسـيلة اتــصال في تقديم الخدمات المصرفية من خلالها للعملاء، بالإضافة إلى العوامل التي تشجع العملاء لاستخدام الإنترنت لهذه الغاية كما يلي (قاحوش، ٢٠٠٠):

١. *المنافــسة*: يعتبــر عامــل المنافسة من أقوى العوامل التي تدفع البنوك لاستخدام الإنتــرنت كوسيلة اتصال لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء، حيث أن الإنترنت أصبحت أمراً مــسلماً بــه، والبــنوك التي تأخذ بتقنية الإنترنت هي التي سيكتب لها البقاء، والبنوك التي لا تواكب التغير ستبقى في المؤخرة وبالنهاية الخروج من السوق.

٢. *تقليل التكاليف*: أظهرت دراسة (١٩٩٧) Booz, Allen, and Hamilton في الــولايات المتحدة الأمريكية، أن معدل تكلفة تقديم الخدمة المصرفية للعميل بالطريقة التقليدية تــساوي ١,٠٧ دولار، ويرجع ذلك إلى الاستثمارات الهائلة التي يتطلبها إقامة فرع بنكي. أما تكلفــة تقديم الخدمة عبر الهاتف المحمول فتبلغ ٥٤ سنت، و٢٧ سنت عن طريق ATM، و ســنت واحــد إذا تــم تقديمها عن طريق الإنترنت، وبهذا تكون الإنترنت الوسيلة الأقل تكلفة بالنسبة للبنك (Harrison, 2000).

٣. *التوسع الجغرافي*: ساعدت الإنترنت البنوك على تخطي العديد من الحواجز سواء جغــرافية أو سياســية... حــيث ساعدتها على تسويق خدماتها المصرفية إلى أكبر عدد من العملاء، وبالتالي توسيع قاعدة العملاء لدى البنك.

٤. *تعمــيق الولاء*: تحرص البنوك باستمرار على توطيد وتعميق العلاقة بينها وبين العمــلاء لخلق نوع من الولاء للبنك، حيث أن الإنترنت تعمل على زيادة فرص اتصال العميل ببــنكه و الحصول على خدماته في أي وقت أو مكان، وبالتالي خلق نوع جديد من الولاء له، وهذا يساعد البنك على المنافسة والاحتفاظ بعملائه الحاليين واستقطاب عملاء جدد.

٥. *العامـــل الديموغرافـــي*: بالإضافة إلى استخدام الإنترنت كوسيلة لتقديم الخدمات المصرفية، قد يستمر البنك بانتهاج الأساليب التقليدية لتقديم هذه الخدمات لبعض عملائه، بما يتناســب مع طبيعة ومستوى تطورهم الفكري و التكنولوجي. فالعديد من العملاء لا يرتاحون بالــتعامل إلا من خلال الاتصال البشري المباشر بكادر البنك. بالمقابل هنالك عملاء آخرون علــى مــستوى أعلى من الوعي الفكري التكنولوجي يفضلون استخدام الإنترنت. وبذلك فإن الإنترنت تزيد من الخيارات المطروحة أمام البنك والعميل.

٦. *مشاكل النقل والسكن والسكان*: تعتبر هذه المشاكل من أهم المشكلات التي تواجه المــدن الكبرى، والتي يصعب حلها على المدى القريب، لهذا يفضل العديد من العملاء القيام بعملــياتهم المصرفية من منازلهم أو حتى من مراكز عملهم، وبالتالي توفير الوقت والجهد و التكلفة بدلاً من الذهاب إلى الفرع وفي النهاية تفادي مثل هذه المشاكل (قرطاس، ٢٠٠٠).

مزايا البنوك الإلكترونية:

تعتبر إمكانية تقديم الخدمة المصرفية عبر الإنترنت من إحدى عناصر الجودة للخدمة المــصرفية، والتــي يمكــن القول أنها أصبحت معياراً يستخدمه العملاء للتمييز بين البنوك، ومعــياراً لتحقيق الميزة التنافسية بين البنوك. إذ يمتاز هذا النوع من الخدمات المصرفية بما يلي:

١. قــدرة العميل على الحصول على الخدمات المصرفية التي يحتاجها من أي مكان أو زمــان (Convenience & Ubiquity) وعبــر أي جهــاز، لأن العمل المصرفي يفترض التواصــل بــين البــنك والعمــيل حــول العــالم، وبالتالــي توفيــر الــوقت والجهــد (www.bankrate's.com/Bankrate's Guide to eMoney/What is online banking.html).

٢. سرعة حصول العميل على الخدمة المصرفية التي يحتاجها (Speed Transaction).

٣. إن الصفحات التي يشاهدها مستعمل بنك الإنترنت تكون مصممة بشكل مبسط، وذلك لأنها تتوجه الى قطاع واسع من المستعملين الذين لا يملكون القدرة و الصبر الكافيين للتعامل مع تعليمات معقدة.

٤. إن تقنــية العمل المصرفي عبر الإنترنت لا تعد حكراً على نوع معين من البنوك أو المؤســسات، بــل بإمكان الجميع استخدام هذه التقنية سواء أكانت مصرفية أم غير مصرفية (عرب، ٢٠٠٠).

٥. عـدم ضرورة استعمال أي نظام خاص أو جهاز معين من قبل العميل للحصول على الخدمات المصرفية التي يحتاجها.

٦. تساعد البنك على التوسع والإنتشار بشكل سريع حول العالم إلى جانب سرعة الإستجابة لتطورات السوق (Gurau, 2001).

٧. توسيع قاعدة عملاء البنك عن طريق جذب عملاء جدد من خلال الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، كذلك الاحتفاظ بعملائه المتنقلين بين الدول.

٨. تخفيض تكلفة العمليات المصرفية.

وعلى أثر هذه الميزات وغيرها، ازداد عدد البنوك التي تقدم خدماتها المصرفية عبر شبكة الإنترنت حول العالم، ففي الولايات المتحدة الأمريكية من المتوقع أن يصل عدد هذه البنوك إلى ٣٠٠٠ بنك في نهاية عام ٢٠٠٥ (Marlin, 2000)، مقارنة مع ٧٧٠ بنك في نهاية عام ١٩٩٨ (Nam et al, 2002)، إضافةً إلى ازديادها في بقية بلدان العالم والتوسع في تقديم خدمات أكثر، إلى جانب ظهور البنوك الإفتراضية (Virtual Bank).

وفي دراسة قامت بها Tower Group (٢٠٠٤) في الولايات المتحدة الأمريكية والمهتمة بقطاع الخدمات المصرفية العالمية، وجدت أن عدد المشتركين بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت لعام ٢٠٠٣ بلغ ٢٩,٢ مليون مشترك تقريباً، بعدما كانوا ٢,٤ مليون مشترك عام ١٩٩٦. كما توقعت أن يصلوا الى ٤٢ مليون مشترك في عام ٢٠٠٧ بزيادة ٣٧% عن عام ٢٠٠٣. أما في الدول الأوروبية فقد وصل عدد المشتركين في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى أكثر من ٦٠ مليون مشترك حتى نهاية عام ٢٠٠٢، ومن المتوقع أن يتضاعف هذا العدد ليصل الى ١٣٠ مليون مشترك مع نهاية عام ٢٠٠٧ (Savage, 2003).

وبالرغم من هذه التطورات في عدد البنوك الإلكترونية وعدد المشتركين بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت وما امتاز به هذا النوع من الخدمات، إلا أن هناك في المقابل مجموعة من الأسباب التي تحد من استخدام العملاء للإنترنت كوسيلة للحصول على الخدمات المصرفية. ففي دراسة قامت بها Tower Group (٢٠٠٣) في محاولة لمعرفة الأسباب الرئيسية لذلك، تم التوصل إلى أن ٢٦% من العملاء يرجع عدم تعاملهم بالإنترنت لإغراض مصرفية لأسباب أمنية، ٢٢% يجدونها غير مريحة، ٢١% يفضلون التعامل المباشر مع موظف البنك، ٦% يعتبرونها نوعاً من الخصوصية، ٥% لعدم تقديم المؤسسات المالية لها، وأخيراً ٥% لعدم المعرفة في التعامل معها (Greenspan, 2003) (www.clickz.com/stats/sectors/finance/article).

يعتبر عنصر الأمان في استخدام بنوك الإنترنت من أهم المعوقات التي قد تحد من عدد العملاء، لذا على البنوك إنفاق الكثير من المال لجعلها آمنة، وإقناع العملاء بمدى الأمان في ذلك لتشجيعهم على استخدامها. كما تعتبر التكلفة العالية لمثل هذه البنوك من المعوقات الأخرى، ولكن هذه التكلفة عالية فقط على المدى القصير، ولكن مع مرور الوقت (أي على المدى البعيد) سوف تقل.

ويمكن القول بأنه لكي يتمكن البنك من تحقيق أرباح سريعة من هذه الخدمات وتوسيع قاعدة عملائه، عليه إدراك مستوى رضا العملاء عن هذه الخدمات بعدما أصبح قطاع البنوك في وقتنا الحاضر يتسم بشدة المنافسة، ورضا العملاء يزداد بتوفر العناصر الآتية في الخدمة المقدمة (مهنا، ١٩٩٨):

١. الاعتمادية (Reliability)، وهي توفير الخدمة المصرفية كما تم الإتفاق على تقديمها وبالطريقة الصحيحة ومن المحاولة الأولى.

٢. الإستجابة (Responsiveness)، ويقصد بها الرد السريع على استفسارات العملاء وتقديم المساعدة عند طلبها.

٣. الكفاءة (Competence)، وتعكس قدرة البنك على تقديم الخدمة للعملاء من خلال المعلومات المتوفرة لديه إضافةً إلى امتلاك كافة المهارات اللازمة لتقديم هذه الخدمات بشكل سليم.

٤. الوصول إلى الخدمة (Accessibility)، من حيث سهولة الوصول لها من خلال منافذ عدة والموقع الملائم.

٥. المصداقية (Credibility)، وتضم الأمانة والثقة والسمعة الحسنة من قبل البنك.

٦. الإتصال (Communication)، وهي أن يتواصل العميل مع البنك بتمديده بالمعلومات ومخاطبة العميل باللغة التي يفهمها وتزويده بالمعلومات التي يحتاجها مباشرةً.

٧. الأمان (Security)، أي أن تكون المعاملات خالية من الشك والخطورة.

٨. الفهم (Understanding)، وتتمثل ببذل البنك أقصى جهوده في التعرف على احتياجات عملائه وتوفيرها له، إلى جانب الإهتمام الشخصي به.

٩. النواحي الملموسة (Tangibles)، من خلال استخدام التكنولوجيا العالية.

أنماط استخدام الإنترنت في العمل المصرفي:

ليس كل موقع للبنك على شبكة الإنترنت يعتبر بنكاً إلكترونياً، فهناك أنماط عديدة من المواقع التي تستخدمها البنوك للعمل عبر شبكة الإنترنت، منها:

١. المواقع التي يهدف البنك من خلالها إلى حفظ موطئ قدم على شبكة الإنترنت، وذلك من خلال الإعلان بما يستجد على خدمات ومنتجات البنك، وبعبارة أخرى موقع إعلاني.
٢. المواقع التي يقدم البنك من خلالها خدماته بنفس الطريقة التي تؤديها المستندات الورقية الموجهة إلى العملاء مثل تعبئة الطلبات المختلفة. كما يمكن أن تضم هذه المواقع مواقع أخرى مرتبطة بها بحيث ترشد الزائر إليها (مواقع سفريات، فنادق...).
٣. المواقع التي تقترح فئة محددة من الخدمات موجهة إلى فئة معينة من العملاء دون سواه.
٤. المواقع التي تستعملها البنوك بهدف بناء صورة خاصة عبر الإنترنت، فتقوم بنشر الدراسات والتحليلات من خلال هذه المواقع.
٥. المواقع التي تعتمدها البنوك لتسيير نشاطها عبر الإنترنت، أي هو أشبه بفرع افتراضي يقدم فئة كبيرة من الخدمات المصرفية.

ولقد قسمت لجنة بازل للرقابة على البنوك المواقع الإلكترونية على شبكة الإنترنت، والتي تستخدمها البنوك في العمل المصرفي إلى:

١. الموقع المعلوماتي (Informational) :

وهو أن يقوم البنك بعرض و تسويق خدماته و منتجاته المصرفية المقدمة من خلال موقعه الإلكتروني (الإعلاني و الدعائي) على شبكة الإنترنت، ويتسم هذا النوع من الخدمات على مخاطر متدنية نسبياً، وذلك لعدم وجود قناة أتصال إلكتروني عبر الإنترنت تمكن أحداً من الدخول الى شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك، ولكن هنالك احتمالية لتعرض الموقع للتغيير أو العبث من قبل الغير.

٢. الموقع الاتصالي (Communicational):

وينطوي هذا النوع من المواقع على مخاطر أعلى، حيث أنه يسمح بنوع من الأتصال المحدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك، مثل: طلب كشف حساب، تقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية، وتغيير العنوان والبريد الألكتروني...الخ.

٣. المواقع التنفيذية (Transactional):

وهذا النوع من المواقع يسمح للعميل بتنفيذ الخدمة المصرفية التي يحتاجها عبر شبكة الإنترنت، حيث يمكن للعميل إجراء التحويل النقدي من الحساب، ودفع الفواتير وإجراء عمليات تنفيذية على حسابه...الخ. ويعتبر هذا النوع من الخدمات الأكثر خطورة، حيث يمكن للعميل الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية و تنفيذ العمليات المطلوبة. وبالتالي يتطلب من البنك القيام بكافة الإجراءات الاحترازية اللازمة للتحوط و السيطرة على مخاطره.

بالإضافة إلى المواقع الثلاثة السابقة، هنالك نوع آخر من المواقع يطلق عليه موقع الخدمات المصرفية المتقدمة The Advanced Services، وهذا النوع من المواقع يقدم فيه البنك الإستشارة المناسبة للعملاء، إلى جانب خدمات دراسة الجدوى وفرص الإستثمار المتوفرة في السوق (صيام، ٢٠٠٠).

ولكن هناك بعض المرتكزات الأساسية الواجب توفرها من أجل نجاح هذه المواقع من وجهة نظر البنك، والوصول إلى الهدف التي تسعى إليه هذه المواقع. ويعتبر عدد الزائرين لهذه المواقع من أهم هذه المرتكزات، وذلك لما له من أثر في تقليص تكلفة خدمة العميل، و منها تكاليف التسويق والتكنولوجية والعلامة التجارية... ويمكن القول بأن هذه المرتكزات قادمة من العناصر الآتية:

١. السكان: أي مدى معرفة السكان بالإنترنت واستخدامها بالطرق القانونية بعيداً عن عمليات القرصنة وبرامج الفيروسات...

٢. شبكة الإنترنت: أي أن تكون الشبكة متطورة وسريعة الاتصال حيث وجد أن هنالك علاقة وثيقة بين سرعة تحميل صفحة الإنترنت ورغبة العميل باستخدام شبكة الإنترنت (Balachandher et al, 2001).

٣. الحكـومة: تلعـب الحكـومة دوراً أساسياً في نجاح بنوك الإنترنت، وذلك من خلال وضـع الأنظمـة والتعلـيمات المتعلقة بها والتي توفر الحماية للبنك والعميل أثناء العمليات، إضافةً إلى معاقبة مخترقي الشبكة بالطرق غير الشرعية.

٤. البنك، يجب على البنك استخدام المواقع بناءاً على مهارات واحتياجات العملاء إضافةً إلـى تدريـبهم علـى استخدامها، كما يجب على البنك تقديم خدماته بكفاءة عالية إلى جانب الإعلان الواضح عن أهداف بنوك الإنترنت و استراتيجياتها.

متطلبات البنوك الإلكترونية:

تتمثل هذه المتطلبات بالنقاط الآتية:

١. البنـية التحتـية، معظم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك تقوم على نفـس البنية الشبكية وبروتوكولات الاتصال و معايير الويب وأنظمة الأمن، ويمكن القـول أن بنـى الاتـصالات وتقنية المعلومات إلى جانب البرمجيات (software) وأجهـزة الحاسب (hardware) ضرورية لنجاح مثل هذه البنوك، وهو اتجاه تعمل علـيه جمـيع البنوك لكي تنجح في تقديم خدماتها (عرب، ٢٠٠٠). ولكي تكون هذه البنية ذات كفاءة عالية هنالك بعض الإجراءات التي يجب على البنوك اتخاذها، وهي: تجهيـز الأجهـزة المـستخدمة بأنظمـة وبرامج خاصة ومتطورة، الاشتراك بخدمة الإنتـرنت وتوفيـر صفحة خاصة بها، الاشتراك مع شركات الحماية العالمية والتي تضمن تشفير وسلامة المعلومات المتبادلة.

٢. الظوابط الأمنية (Security)، وهي مظلة تشمل جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية للمحافظة على خصوصية وسرية المعلومات المتبادلة سواء بين البنوك أو بين البنك والعميل،حـيث بالـرغم من الزيادة في عدد مستخدمي الإنترنت حول العالم، إلا أن الـزيادة في عدد المستخدمين لأغراض الخدمات المصرفية مازالت ضئيلة، والسبب الرئيـسي فـي ذلـك يرجع إلى خوف العميل من استخدام الإنترنت (Nteli, 2004 White and)، لـذا تـستخدم البنوك تقنيات وأساليب متعددة لتوفير عنصر الأمان، منها:

أ- الجدران النارية (Fire Walls)، وهي عبارة عن مجموعة من الأنظمة والتقنيات التـي تقـوي الـسياسة الأمنية لحماية، ومنع أية محاولة لدخول إلكتروني غير مـصرح بـه "هجـوم" (Attack) إلى الشبكة الداخلية، وكذلك لمنع دخول أية برمجيات مخربة (Viruses) من الفضاء السيبيري (Katz, 2000).

ب- التشفير (Encryption)، وهي عملية تحويل المعلومات من شكل مفهوم ومقروء الـى شـكل آخر غير مفهوم وغير مقروء، وذلك باعتماد بروتوكول سري قابل للإنعكـاس ذو وظـيفة ثنائـية أي قـادر على إجراء العملية المعاكسة وإرجاع المعلومات إلى حالتها الأصلية (رشوان وأبو جريش، ٢٠٠٤).

٣. التواقـيع الإلكترونية (Electronic Signature) أو التوثيق (Authentication)، وهي تصاحب جميع الخدمات المصرفية الألكترونية، ومثال على ذلك الكلمات السرية وكلمـات المـرور والتـي مـن خلالهـا يمكن التأكد من اشتراك العميل بالخدمة، والـصلاحية الممـنوحة له، وذلك من أجل ضمان خصوصية العميل وسريته، وهي بمثابة التوقيع في المعاملات التقليدية الورقية (كشت وزملاؤه، ٢٠٠٥).

٤. التوفر (Availability)، ويقصد بها أن يكون البنك على أتم الأستعداد لتقديم خدماته للعملاء عبر شبكة الإنترنت، حيث يتوقع من العميل أن يستفيد من هذه الخدمة في أي لحظـة، وهـذا يـتطلب من البنك امتلاك أجهزة مساندة في حال تعطل أحد الأجهزة التشغيلية، والقيام بالصيانة الدورية لها لتأكد من كفاءة وسرعة هذه الأجهزة.

٥. عدم التنصل (Non repudiation)، وهي وجود إثبات غير قابل للإنكار من قبل أي مـن المرسـل أو المستقبل على تنفيذ عملية معينة تمت من خلال التبادل الإلكتروني عبر الإنترنت (قاحوش، ٢٠٠٠).

٦. هـناك متطلـبات أخـرى علـى البنك أتخاذها، منها: توفر الكادر البشري المؤهل والمـدرب، ومواكـبة مختلف التطورات التشريعية المتعلقة بهذا نوع من التعاملات، وتحديـد أساليب الرقابة والتدقيق الداخلي بحيث تتناسب مع حجم المخاطر الآتية من هذا العمل...

إضافةً إلى ذلك هناك أربعة مبادئ أساسية أشار إليها السيد إياد شعبان (٢٠٠٢) في إحدى مقالاته المنشورة، والتي يتوجب على البنوك تطبيقها لتتكيف مع العهد الإلكتروني الجديد – حسب وصفه- وهي:

١. بناء قاعدة بيانات العميل وادارتها بفعالية، وذلك عن طريق جمع أكبر قدر من المعلومات عن العميل، بحيث يستطيع البنك معرفة مدى استجابة العميل لبرامج معينة تلبي احتياجاته ورغباته، إلى جانب تصنيف العملاء إلى فئات وفقاً لدرجة ربحيتهم وإمكانية استمرار التعامل معهم في المستقبل.

٢. تكوين فكرة واضحةعن كيفية استفادة البنك من الإنترنت، إذ يستطيع البنك استخدام شبكة الإنترنت في إعداد الأبحاث التسويقية وحلقات النقاش والتدريب والبيع والشراء وتوفير المعلومات للعملاء والمتعاملين إلى جانب تقديم الخدمات المصرفية لعملائه من خلالها.

٣. وضع شعار البنك في موقع مناسب، بحيث يضعه في مكان يستطيع العملاء والجمهور من الوصول إليه بكل سهولة، إضافة إلى وضعه في أحد المواقع المشهورة ليتمكن العدد الأكبر من الجمهور الوصول إليه.

٤. أن يكون الوصول إلى موقع البنك سهلاً وأن يكون البنك سريع الإستجابة لاستفسارات العملاء وملاحظاتهم وبطريقة ملائمة إما عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

وفي النهاية يمكن القول بأنه كلما تمكن البنك من تطوير خدماته ومنتجاته من خلال استخدام ما استجد من تكنولوجيا المعلومات، زادت مقدرته على المحافظة على عملائه، وتوسيع قاعدة العملاء الخاصة به، ومن ثم زيادة حصته السوقية، وبالتالي تعظيم أرباحه. ويحتاج البنك إلى جمع أكبر قدر من البيانات الخاصة بالعميل مع الإهتمام بمتابعتها من حيث العمل تحديثها، عندها يكون البنك أكثر قدرة على تقديم الخدمات المصرفية بخطورة أقل ووبكفاءة عالية.

الجزء الثاني

٢-١ مخاطر البنوك الإلكترونية:

ساعد التطور التكنولوجي السريع والمتواصل واستمرار المنافسة بين البنوك على ظهور مجموعة جديدة من الخدمات والمنتجات المصرفية إلى جانب ظهور منافذ توزيع جديدة لها ومنها الإنترنت، وهذا أدى إلى توليد مخاطر جديدة وزيادة جزء من الأخطار التقليدية. وقد كانت البنوك منذ نشأتها تتعرض لمخاطر مختلفة تتمثل في إدارتها لموجوداتها ومطلوباتها، إضافة إلى المخاطر الناجمة عن عمليات الإقراض وعدم القدرة على الإيفاء بالتزاماته، وغيرها من المخاطر الناجمة عن ارتفاع المستوى العام للأسعار والتعاملات بالعملات الأجنبية... ولكن كمية هذه المخاطر ازدادت مع التطور التكنولوجي السريع لأجهزة الحاسوب وأنظمة المعلومات والتي تم تطويعها في تقديم الخدمات المصرفية بشكل أفضل عما كانت عليه في السابق، ويمكن القول بأن القطاع المصرفي أكثر القطاعات الإقتصادية تعرضاً للمخاطر وخاصة في وقتنا الحالي.

وتعد الإنترنت من أهم القنوات التي تستخدمها البنوك في تقديم خدماتها المصرفية بالرغم من حجم المخاطر الذي يرافقها سواء من قبل قراصنة الإنترنت أم أنظمة وأجهزة البنك، حيث في دراسة قامت بها جمعية حماية الكمبيوتر في الولايات المتحدة لعام ٢٠٠٠ حول جرائم الكمبيوتر لعينة قدرها ٢٧٣ منظمة، تبين أن ٩٠% من هذه المنظمات وقعوا ضحية اختراقات لأجهزة الكمبيوتر، و ٧٠% منهم أشاروا إلى أن هذه الاختراقات كانت إما لسرقة معلومات أو للاختلاسات مالية أو لتخريب الأنظمة من خلال التلاعب بالبيانات والشبكات. بينما اعترف ٧٤% بخسائرهم المالية من خلال الاختراقات و٤٢% تمكنوا من تحديد هذه الخسارة والتي وصلت إلى حوالي ٢٦٥,٥٨٩,٩٤٠ $ بزيادة مضاعفة تقريباً عما كانت عليه خلال السنوات الثلاث السابقة. وأخيراً، ٥٩% من مواقع الإنترنت تتعرض للاختراقات بشكل مستمر (Stafford, 2001).

إن إجراء العمليات المصرفية عبر الإنترنت يصاحبه مخاطر متعددة ومتنوعة لا تنحصر على المخاطر التقليدية فقط – بغض النظر عن ماهية الاستخدام لتلك الشبكة – وإنما هنالك أيضاً المخاطر الإستراتيجية، مخاطر التشغيل والسمعة والأمن... وقد أوصت لجنة بازل للرقابة على البنوك بضرورة أخذ هذه المخاطر بعين الاعتبار والتعامل معها بكل حذر

وفقاً للمُميزات الأساسية للخدمات المصرفية الإلكترونية وتحدياتها. ومن هذه المُميزات سرعة تغير الخدمات المصرفية بشكل سريع وغير متوقع والمرتبطة بالتطور التكنولوجي، وجودها وانفتاحها العالمي من خلال الشبكات الإلكترونية، اندماج أنظمة الكمبيوتر مع تطبيقات البنوك الإلكترونية، وأخيراً ازدياد اعتماد البنوك على طرف ثالث يقوم بتزويد البنك بالمعلومات التكنولوجية الحديثة (www.bis.org/pub1/bcbsca.html).

لذا ينبغي على هذه البنوك إمتلاك المعرفة والوعي الكافي بهذه المخاطر، وذلك لكي تتمكن من إجراء الرقابة اللازمة عليها لحمايتها وَحماية العملاء المتعاملين بها، وذلك عن طريق قيام البنوك بوضع السياسات والإجراءات التي تتيح لها إدارة هذه المخاطر من خلال تقييمها والرقابة عليها ومتابعتها، وبالتالي التقليل من حجم هذه المخاطر.

وفي هذا الفصل سوف نتحدث عن أهم المخاطر المرافقة للعمل المصرفي عبر الإنترنت فقط -كما تم تحديدها من قبل مكتب رقابة العملة في الولايات المتحدة الأمريكية (Office of the Comptroller of the Currency) (OCC)- وكذلك الحديث عن إدارة هذه المخاطر وأهميتها.

أولاً: المخاطر الإستراتيجية (Strategic Risk)

هي تلك المخاطر المرافقة للخطط والإستراتيجيات المستقبلية التي يضعها البنك لتطبيقها في الفترة المقبلة، فعلى سبيل المثال تقديم خدمات مصرفية جديدة – كالعمل المصرفي عبر الإنترنت- أو التوسع في تقديم الخدمات من خلال الدخول إلى أسواق جديدة، أو التوقيت غير الملائم لتقديم هذا النوع من الخدمات، أو تعزيز البنى التحتية للبنك، إن مثل هذه الخطط يزيد من حجم المخاطر التي يتعرض لها البنك.

ولتفادي هذا النوع من المخاطر يتوجب على البنك إجراء الدراسات الكافية للسوق المحلي والسوق المستهدف، والأجهزة والمعدات والأنظمة والبرمجيات التي تمتلكها والتي تحتاجها إضافةً إلى تكاليفها، التدقيق والمراقبة، المخاطر التي قد تواجهها ووضع الحلول لها مقدماً، الكادر البشري المؤهل، العلاقة مع الأطراف الخارجية من حيث طبيعتها وتنظيمها، المتطلبات القانونية المحلية والخارجية، وأخيراً خطط الطوارئ والمعافاة (شقير، ٢٠٠٢).

ثانياً: مخاطر التشغيل (Operational Risk):

هي المخاطر التي تنتج أثناء عملية التشغيل، أي من خلال العمليات اليومية للبنك، وقد تتسبب بخسائر مالية للبنك. حيث أن الأجهزة والبرمجيات غير الملائمة لتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو ذات كفاءة متدنية، إضافةً إلى التشغيل الخاطئ لها يسبب بطء في تقديم الخدمة أو توقفها أثناء التقديم، وبالتالي عدم إتمام العملية وحدوث عمليات أحتيال. وبعبارةٍ أخرى وحسب تعريف لجنة بازل، فهي مخاطر الخسارة الناشئة عن العمليات الداخلية غير السليمة أو الفاشلة، وكذلك مخاطر الأفراد والنظم إلى جانب الحوادث الخارجية. لذا يجب على البنك أن يحرص على توفير احتياجات عملاؤه المصرفية بكل دقة وأمان و في الوقت المناسب للحفاظ على ثقة عملاؤه وسمعته المصرفية.

لتقليل هذا النوع من المخاطر يتوجب على البنك انتهاج وسائل الرقابة الحمائية والتحذيرية (Preventive & Controls) المناسبة لحمايتها من أي هجوم يهدد موجوداته وأنظمته الداخلية، إضافةً إلى وضع خطط الطوارئ اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية للعملاء بنفس درجة الدقة والأمان في حالة حدوث أي خلل تشغيلي. فعند تعطل إحدى مزودي خدمة الإنترنت للبنك في منطقة معينة، يجب فصل البنك عن الإنترنت مباشرةً وإعادة ربطه مع مزود إنترنت آخر وفقاً لخطة الطوارئ المُعدة مسبقاً (قاحوش، ٢٠٠٠).

ثالثاً: مخاطر الأمن (Security Risk):

وهي المخاطر التي تنتج عن اختراقات لأنظمة البنك وقواعد بياناته وملفاته وذلك بهدف الإطلاع على حسابات العملاء وتغييرها، والتلاعب بالبيانات وتغييرها أو حتى تدميرها. وقد يتسبب ذلك بخسائر مادية مباشرة أو غير مباشرة. وتشير الدراسات إلى أن ٧٥ % من هذه الاختراقات تحدث من قبل الموظفين بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وذلك نتيجةً لتركيز الإدارات العليا على توفير وسائل الحماية من الخارج وعدم مراقبة سلوك الموظفين.

ويعتبر موضوع أمن العمليات المصرفية التي تتم من خلال شبكة الإنترنت من أهم المواضيع التي أصبح يركز عليها كل من البنك وعملائه في وقتنا الحاضر، بالرغم من النجاحات الكبيرة التي حققتها شبكة الإنترنت إلا أن عدد المخترقين لهذه الشبكة في ازدياد مستمر، ونذكر بعض أشكال هذه الاختراقات (شقير، ٢٠٠٣):

١. Hacking: وهي عملية دخول أحد الأشخاص من غير المسموح لهم بالدخول إلى أنظمة البنك والتلاعب بالبيانات والأنظمة، بهدف السرقة أو التخريب.
٢. Sniffing: وهي عملية استخدام برمجيات خاصة تساعد المخترقين على التعرف على الأرقام السرية للعملاء واستخدامها لأغراض غير مشروعة.
٣. Spoofing: هي عملية دخول أحد الأشخاص إلى الأنظمة، باعتباره شخص مسموح له الدخول، ومن ثم التلاعب بالبيانات.
٤. Denial for Services: وهي عملية إغراق أنظمة البنك بطلبات كثيرة ليصبح النظام غير قادر على الإستجابة لهذه الطلبات وبالتالي تعطيل الأنظمة.

ولتقليل من حجم هذه المخاطر، يتوجب على البنوك اتخاذ الإجراءات اللازمة، واستخدام الوسائل والأدوات المناسبة لذلك ومن أجل المحافظة على ثقة العملاء، وذلك عن طريق متابعة التطورات التكنولوجية، وتطويعها في حماية المعلومات سواء أكانت أجهزة أم برمجيات، كذلك ضرورة توعية العملاء وتثقيفهم بكيفية استخدام شبكة الإنترنت للقيام بالعمليات المصرفية والمخاطر التي تنتج عنها، وإطلاعهم في حال حدوث أي عملية اختراق (Deutsche Bank Research, 2004).

رابعاً: مخاطر السمعة (Reputation Risk):

تظهر هذه المخاطر نتيجة فقدان ثقة العميل بالبنك أو أخذ نظرة سلبية عنه، وذلك بسبب عدم قدرة البنك على تلبية متطلبات العميل المصرفية في الوقت التي يحتاجها وفق معايير السرعة والدقة، وقد يكون ذلك بسبب عدم عمل الأجهزة والأنظمة بكفاءة أو بسبب حدوث اختراقات لأنظمة الأمن، إضافة إلى عدم معرفة العملاء بكيفية عمل النظام أو سبل حل المشاكل التي يواجهونها، بالتالي تكوين شعور سلبي لديهم اتجاه البنك، ويمكن القول أن مخاطر السمعة مرتبطة بشكل كبير مع توقعات العميل.

ولتقليل من هذه المخاطر يتوجب على البنوك اتباع سياسات تسويقية ذات مهارة عالية في عملية الإعلان عن خدماته المصرفية، وكيفية حصول العملاء عليها بالطرق الإحترازية ضمن معايير الأمن والسرية، بالإضافة إلى توفيرها عن طريق شبكة ذات كفاءة عالية، وبالتالي تمكن البنك من الحفاظ على عملائه وتوسيع قاعدة العملاء وفي النهاية تحقيق الأرباح.

خامساً: المخاطر القانونية (Legal Risk):

هي المخاطر التي قد تنتج بسبب الإختراقات للقوانين والأنظمة والتعليمات، كذلك عن عدم تماشي الخدمات المصرفية الإلكترونية مع التشريعات والتعليمات القانونية المحلية أو الدولية (تشريعات المعاملات الإلكترونية، التصديق الإلكتروني، التوقيع الإلكتروني، الإثبات الإلكتروني، التشريعات المتعلقة بالمحافظة على سرية بيانات العملاء...) (شقير، ٢٠٠٢).

ويزداد حجم هذه المخاطر عندما يسود الكساد الاقتصادي، عدم الاستقرار التشريعي، كما تزداد في الدول النامية لعدم وجود سوابق قضائية في حقل الخدمات الإلكترونية نظراً لحداثتها إلى جانب عدم وجود قضاة متخصصين في أعمال البنوك، وأخيراً بطء الإجراءات في المحاكم (كشت، ٢٠٠٥)، ويمكن القول بأنه هنالك علاقة عكسية بين حجم المخاطر القانونية وهذه العوامل.

إلى جانب تلك المخاطر يوجد مخاطر أخرى مرافقة للعمل المصرفي عبر الإنترنت، نذكر منها:

١. مخاطر ناتجة عن عدم وجود الرقابة الداخلية على الاعمال المنجزة عبر الوسائل الإلكترونية – منها الإنترنت- ربما يكون ذلك بسبب عدم وجود الكفاءات المناسبة لمثل هذه الأنشطة، أو معارضة دوائر تكنولوجيا المعلومات للرقابة والتفتيش عليهم (شقير،٢٠٠٢). حيث أن هذه العملية ضرورية ويجب على الإدارات العليا الحرص على القيام بها لاكتشاف الأخطاء وتصحيحها، إلى جانب منع الإختراقات الداخلية (من قبل الموظفين) والخارجية (قراصنة الإنترنت)، وأخيراً حماية موجودات البنك من معلومات أو أموال.

٢. مخاطر الأئتمان التي قد تنتج عن عدم القدرة على إدارة الائتمان المنفذ عبر الإنترنت بشكل سليم، حيث يتم منح العملاء تسهيلات ائتمانية دون النظر بتمعن إلى الأنظمة والقوانين التي تحكم مثل هذه الأعمال عندما يكون العميل مقيم في دولة أخرى ومدى تطورها، إضافةً إلى عدم كفاية الإجراءات المتبعة في جمع المعلومات عن العميل، كما قد تتركز أموال البنك في منطقة جغرافية معينة أو قطاع اقتصادي معين.

٣. مخاطر السيولة ويقصد بها بشكل عام عدم قدرة البنك على الإيفاء بالتزاماته عند موعد استحقاقها، أما هنا فهي المخاطر التي قد تنجم عن عدم إدارة البنك لموجوداته بشكل سليم، أي أن يقوم بعمليات دفع متعددة عبر الإنترنت دون الأخذ بعين الاعتبار لمستوى السيولة لديه بسبب عدم وجود أنظمة مناسبة لمراقبتها ومتابعتها.

٤. مخاطر ناتجة عن عمليات الإحتيال (Fraud) والذي عرفته غرفة التجارة الدولية بأنه " تمكن أي طرف من الأطراف المتعاقدة في صفقة تجارية سواء بوصفه البائع أو المشتري أو المصرف أو السمسار أو الوكيل بأن ينجح دون وجه حق وبطريق غير مشروع في الحصول على النقود أو السلع من طرف آخر يكون في ظاهر الأمر قد تعهد له تحديداً بالتزامات تجارية أو مالية وأحياناً تتواطأ عدة أطراف في الإحتيال على الطرف الآخر " (الصمادي، ٢٠٠٠)، فعلى سبيل المثال ما حدث في دولة الإمارات عندما قامت أحد الجهات بتزييف موقع بنك دبي الإسلامي وإرسال رسائل إلكترونية للعملاء يطلبون فيها تحديث بياناتهم من خلال ذكر أرقام الحسابات، وأرقام التعريف الشخصية السرية الخاصة بهم، وذلك بحجة تطوير النظام الإلكتروني أو إبلاغ العميل بفوزه بجائزة نقدية قيمة، وتسمى هذه العملية بـ Phishing (مجلة الاتحاد، ٢٠٠٥).

٥. مخاطر أخرى مثل: مخاطر سعر الفائدة أو مخاطر إعادة التسعير، مخاطر السعر، ومخاطر سعر الصرف، ومخاطر استعمال التحويلات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت لغسيل وتبيض الأموال...

ولكـــي تستطيع البنوك حماية نفسها من المخاطر السابقة والتي قد تنشأ عن استخدام الإنتـــرنت فـــي تقديم الخدمات المصرفية، فإنه يتوجب عليها تقديمها بشكل متناسق من حيث توافـــرها بـــشكل متواصل وسريع وفي مختلف الظروف وذلك بما يتفق مع توقعات العملاء، بالإضـــافة إلـــى وجود أنظمة وبرامج سريعة الإستجابة في حال وقوع أي هجوم على أنظمة البـــنك ســـواء أكانـــت داخلـــية أم خارجية، إلى جانب تصميم الخطط المناسبة لمواجهة تلك الحوادث (خطط الطوارئ).

وقـــد أوصت لجنة بازل عدداً من الممارسات السليمة لرقابة آمان العمليات المصرفية الإلكتـــرونية بشكل عام، والتي يجب على الإدارات العليا في البنوك ممارستها لتجنب حدوث أي حوادث أو الإستجابة السريعة لها فيما إذ حدثت، والتي نذكر منها:

١. يجـــب تـــبويب البيانات والنظم المصرفية الإلكترونية، وذلك بحسب درجة حساسيتها وأهميـــتها وحمايـــتها بالأعـــتماد على ذلك، كما يجب استخدام الآليات المناسبة مثل التـــشفير ورقابـــة الدخـــول وخطـــط استعادة البيانات، وذلك بهدف حماية كل النظم المصرفية الإلكترونية الحساسة وذات المخاطرة العالية، بالإضافة إلى الخوادم وقواعد البيانات.

٢. لابـــد مـــن توفير أنواع الرقابة المادية الكافية للحيلولة دون الدخول غير المخول إلى جميع النظم الإلكترونية المهمة، وما يرتبط بها من خوادم وقواعد بيانات.

٣. توظيف الأساليب المناسبة للتخفيف من التهديدات الخارجية والتي تواجه نظم العمليات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال استخدام:

- البـــرمجيات القادرة على العمل كمفراس للفيروسات " Virus Scanning " في كل نقاط الدخول.
- البـــرمجيات القـــادرة علـــى الكـــشف عن الدخول غير المشروع، والأدوات الخاصـــة بتقدير مستويات الأمان وذلك بفحص الشبكات والخوادم والجدران النارية بشكل دوري.

إدارة المخاطر:

بناءاً على المخاطر السابقة التي قد تواجهها البنوك نتيجة ممارسة أعمالها عبر الإنترنت، يتوجب على الإدارات العليا لهذه البنوك امتلاك المعرفة والمهارة في إدارة هذه المخاطر من حيث تحديدها وقياسها ومراقبتها والتحكم بها، إذ ليس الهدف من إدارة المخاطر هو تلاشيها فقط، بل أيضاً احتوائها والتحكم بها. وبعبارةٍ أخرى، يمكن القول بأن معرفة المخاطر وتقييمها وإدارتها هي من العوامل الرئيسية التي تساعد البنوك على النجاح والإزدهار، إذ أن هنالك علاقة طردية بين كمية المخاطرة التي يتحملها البنك والأرباح التي يحققها. كما أن على هذه الإدارات تشكيل لجنة خاصة بإدارة المخاطر ووضع الإستراتيجيات المناسبة ومتابعة تطبيقها. ويمكن القول أن أهمية إدارة المخاطر برزت بشكل كبير مع تطور الصناعة المصرفية، لذا أصبح على الإدارات العليا بذل المزيد من الجهد في مجال إدارة المخاطر وخاصةً مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

إن عملية إدارة المخاطر في حقل التكنولوجيا الحديثة والمستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تنطوي على ثلاثة عناصر (قاحوش،٢٠٠٠):

١. التخطيط لتشغيل التكنولوجيا، حيث أن عملية التخطيط هنا من مسؤولية مجلس إدارة البنك والإدارة التنفيذية، إذ يتوجب عليهما إجراء دراسة جيدة لآلية تقديم الخدمة المصرفية عبر الإنترنت وتحديد حجم المخاطر التي قد تنجم عنها قبل البدء في عملية التشغيل، إضافةً إلى التأكد من أن تقديم هذه الخدمات ينصب لخدمة الأهداف والاستراتيجيات الموضوعة ومتطلبات السوق، وأخيراً تقييم ما يمتلكه البنك من تكنولوجيا لمواجهة مخاطر العمل المصرفي عبر الإنترنت.

٢. تشغيل التكنولوجيا، حيث أن هذه العملية من مسؤولية الإدارة التنفيذية، إذ يتوجب على البنك -من خلال الإدارة التنفيذية- تقييم التكنولوجيا التي سوف يستخدمها في العمل المصرفي عبر الإنترنت، وكذلك اختيار التوليفة الصحيحة من التكنولوجيا والمنتجات، و التأكد من سلامة التشغيل بالشكل المطلوب. وهذا يتطلب وجود الكادر البشري المؤهل والخبير في هذا المجال وإمكانية الإستعانة بمستشارين من خارج البنك في حال تطلب ذلك.

٣. قياس ومراقبة المخاطر، وهي أيضاً من مسؤولية الإدارة التنفيذية، والتي ينبغي عليها امتلاك المهارات اللازمة لتحديد وقياس ومراقبة والتحكم في المخاطر المصاحبة للعمل المصرفي عبر الإنترنت. كما يتوجب عليها رفع التقارير الدورية لمجلس الإدارة

تُعرف فيها التكنولوجيا المستخدمة، والمخاطر المتوقعة وأهم الإجراءات المتخذة للسيطرة عليها. ومن هنا يبرز مفتاح النجاح (Key Success) وديمومة العمل المصرفي عبر الإنترنت.

بالنسبة للبنوك العربية، فإن إدارتها للمخاطر المصرفية مازالت تقريباً ضعيفة، وقد ترجع هذه الأسباب إلى (حشاد، ٢٠٠٢):

- أغلب البنوك العربية ذات حجم صغير مقارنة مع بنوك الدول المتقدمة.
- وجود تركز مصرفي.
- سيطرة البنوك على جزء كبير من السوق مما يولد تشوهات.
- استخدام التكنولوجية الحديثة في معظم البنوك العربية مازال ضعيف.
- ضعف في كفاءة الموارد البشرية.
- عملية الإفصاح عن المعلومات والبيانات وشفافيتها من قبل الكثير من البنوك العربية أقل بكثير من متطلبات الإفصاح الدولية.

وفي النهاية، يمكن القول بأنه لكي تكون الخطط الموضوعة لإدارة المخاطر ذات فعالية عالية والتي تقلل من حجمها، فإنه يفضل أن يقوم البنك بعملية نقل المخاطر التي سيتحملها أو المتوقع أن يتحملها إلى طرف ثالث – وفي العادة تكون شركات التأمين – وبالتالي تقليل حجم الخسارة، بالإضافة إلى استخدام شركات خارجية تتعهد بالقيام بعملية التقييم والمراقبة لأنظمة البنك والتي يسهل اقتحامها من الأشخاص غير المخولين (القراصنة)، وذلك عن طريق عمل التجارب المستمرة على هذه الأنظمة، وبهذا يستطيع البنك معرفة حجم المخاطر التي قد يواجهها، وبالتالي يتمكن من وضع خطط الطوارئ لمواجهة ذلك.

الفصل الثالث

الجانب القانوني للبنوك الإلكترونية:

نظـــراً لما يصاحب إجراء العمليات المصرفية من خلال البنوك الإلكترونية لمخاطر مـــتعددة لا تقتـــصر فقط على المخاطر التقليدية، فإنه أصبح يستلزم من البنوك التحديد الدقيق لمـــسؤليات مخـــتلف الجهات ذات العلاقة في حال حدوث أي خلل. فعلى سبيل المثال، عمل البـــنوك عبـــر الإنترنت يتطلب منها جمع أكبر قدر من المعلومات عن العملاء وذلك بسبب طبـــيعة العمل الذي لا يتطلب فيه أي وجود للعميل- ومن هنا وجدت بنوك المعلومات والتي تتـــضمن معلـــومات شخـــصية عنهم، يسمح بالإطلاع عليها من قبل المخولين في حال طلب العميل بعض العمليات التي فيها مخاطر كبيرة- وبالتالي يجب على البنك حماية هذه البيانات مـــن العـــبث لخـــصوصيتها، لذا أصبح من الضروري وجود قانون يحمي خصوصية هؤلاء العمـــلاء والعملـــيات التـــي يجـــرونها من خلال شبكة الإنترنت، والتي هي من مهام البنوك المركزية لدول بشكل رئيسي وذلك من خلال سن القوانين والتشريعات.

تعتبر التشريعات القانونية للتعاملات الإلكترونية بشكل عام من المرتكزات الأساسية و التي تضفي عنصر الأمان على هذه التعاملات سواء أكان للبنك أم للعميل، بحيث تحمي حقوق كـــل مـــنهما في حال حدوث أي خلل، إذ أنه كثرت في الآونة الأخيرة عمليات الإعتداء على البـــيانات والمعلومات التي يمتلكها البنك وذلك من خلال شبكة الإنترنت، لذا فقد أصبح على البـــنوك المركـــزية فـــي الـــدول التي يتم فيها التعامل بالوسائل الإلكترونية أن تسن القوانين والتشريعات المناسبة والتي تحمي هذا النوع من المعاملات.

كانـــت بداية هذه التشريعات عام ١٩٧٨ عندما أصدرت الولايات المتحدة الأمريكية قانـــون التمويل الإلكتروني للأموال في ولاية ميتشيغان الأمريكية، والذي يشجع على استخدام الوســـائل الإلكتـــرونية في المعاملات التجارية والبنكية. واستمر العمل بهذا القانون حتى عام ١٩٩٦ عـــندما أصـــدرت لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسترال) " القانون النموذجـــي " للـــتجارة الإلكتـــرونية، والذي يهدف إلى مساعدة المشرعين ومستعملي وسائل الإبلاغ الإلكترونية الحديثة. وفي عام ١٩٩٨ اعتمد المشرع الأوروبي على هذا القانون بقبول المستندات الإلكترونية واعتمادها كدليل كامل في عمليات الإثبات (طراد، ٢٠٠٠).

إن التطورات التكنولوجية وظهور الإنترنت الذي شهده العالم خلال السنوات الماضية والمستوقع أن يشهده في السنوات المقبلة أيضاً قد أحدثت تغير جذري في طبيعة العمل المصرفي من حيث وسائل الإبلاغ، إذ كانت وسائل الإبلاغ في السابق تتطلب شرط الكتابة أو توفر نسخة الأصل أو التوقيع باليد، ولكن في وقتنا الحاضر ومع هذه التطورات الحديثة دخلت الإنتــرنت والبــريد الإلكتروني والتبادل الإلكتروني للبيانات كوسائل إبلاغ إلكترونية، والتي أثارت التساؤلات بشأن صحتها وقابليتها للتنفيذ من الناحية القانونية.

ومــن هــنا نستطيع القول بأن العمل المصرفي عبر الإنترنت نتج عنه غياب وسائل الإثــبات التقلــيدية، وظهــور التوقــيع الإلكتروني والسند الإلكتروني كوسائل إثبات حديثة للمعاملات الإلكترونية والتي توفر عنصري الثقة والأمان لمثل هذه التعاملات، وسوف نتحدث الآن عنهما قليلاً.

أ- التوقيع الإلكتروني:

وهو عبارة عن جزء صغير من البيانات مشفر يضاف إلى الرسالة الإلكترونية بحيث لا يفهــم معناها سوى العميل والبنك، وبالتالي تكشف هوية العميل للبنك. كما عرفه مشروع التوجيه الأوروبي لقانون التجارة الإلكترونية والذي صدر في سنة ١٩٩٩ بأنه " توقيع رقمي يــرتبط حتماً ببيانات يستعملها صاحب التوقيع وذلك تعبيراً عن قبوله لمحتوى هذه البيانات " (الصمادي، ٢٠٠٠)، ويأخذ هذا التوقيع أشكال وصور متعددة منها: النسخ الإلكتروني للتوقيع الــيدوي، التوقــيع بواســطة البطاقات المصرفية، التوقيع بواسطة تقنية علم الأحياء القياسي المعلوماتي، والتوقيع الرقمي.

يعتبر التوقيع الرقمي أكثر التواقيع أمناً وموثوقية في العمليات المصرفية التي تتم من خلال شبكة الإنترنت، وقد عرف رشوان و أبو جريش (٢٠٠٤) التوقيع الرقمي بأنه " عبارة عــن عملية تحويل التوقيع المكتوب من نمط الكتابة العادية إلى معادلة رياضية لا يمكن لأحد أن يعــيدها إلــى الصيغة المقررة إلا الشخص الذي لديه المعادلة الخاصة بذلك، والتي يطلق عليها اسم المفتاح ".

ب- السند الإلكتروني:

لقد عرف رشوان وأبو جريش (٢٠٠٤) السند الإلكتروني بأنه " كل سند أنتج وحُفظ على حاسب آلي، مثل رسالة، عقد أو إلتزام منفرد ".

وقــد اعترف المشرع الأردنـي بكل من التوقيع الإلكتروني والسند الإلكتروني كوسائل إثبات حديثة في المعاملات الإلكترونية، وذلك من خلال قانون المعاملات الإلكترونية رقم ٨٥ لــسنة ٢٠٠١ والمنــشور في الجريدة الرسمية بتاريخ ٢٠٠١/١٢/٣١ عدد ٤٥٢٤، بالإضافة إلـــى تعلــيمات الــتحويل الإلكترونـــي للأموال رقم ٢٠ لسنة ٢٠٠٤ التابع لقانون المعاملات الإلكتــرونية، كمـــا يعتبر قانون الأوراق المالية من أكثر القوانين تطوراً في تنظيم المعاملات المالية ووسائل الإثبات.

إن قانـــون المعـــاملات الإلكتــرونية الأردنـــي مبنيُ على القانون النموذجي للتجارة الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدول UNCITRAL ومتماشيا مع المعاييـــر الدولـــية. وقـــد منح هذا القانون المعاملات الالكترونية سواء التجارية أو المدنية أو الحكومـــية والتواقـــيع الالكتـــرونية نفـــس القوة والحجة القانونية المعطاة للمعاملات والوثائق والتواقـــيع المكـــتوبة باليد. إذ يعتبر شاملا ومناسبا ويغطي جوانب متعددة لبعث الثقة والأمان عـــند أطـــراف المعاملة أو التجارة الالكترونية والعقود الالكترونية. لم يدخل حيز التطبيق بعد على صعيد المعاملات المالية، نظرا للحاجة الى تعليمات يصدرها البنك المركزي والتي تعتبر ضرورية للتطبيق، كما انه يحدد مكان وزمان اجراء المعاملات الالكترونية والمنشأ والمستقبل لهذا التعامل.

ويهـــدف هـــذا القانون إلى تسهيل استعمال الوسائل الالكترونية في اجراء المعاملات المالية، وتدعيم الاستثمارات والأعمال، وتنشيط البيئة الاقتصادية في الأردن، وتسهيل وتسريع اتـــصالها باقتصاديات العالم الأخرى. بالاضافة إلى استقطاب الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات.

وقـــد فرض القانون عقوبات على الأشخاص أو الجهات التي ترتكب ما يخالف أحكام هـــذا القانـــون، أو مـــن خلال تقديم معلومات غير صحيحة في طلب التسجيل في الخدمة، أو إفـــشاء أســـرار أحـــد العملاء أو ارتكاب أحدهم فعلاً يشكل جريمة بموجب التشريعات النافذة بواســـطة اســـتخام الوسائل الإلكترونية وذلك من خلال عقوبات الحبس والغرامات المالية أو كلاهما.

الفصل الثالث

- الدراسات السابقة.
- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

الدراسات السابقة:

لـم يحظَ موضوع البنوك الالكترونية في الأردن باهتمام كبير من قبل الباحثين حسب علـم الباحث، بالرغم من أن هنالك عدداً من البنوك تقدم معظم خدماتها المصرفية عبر شبكة الإنتـرنت، وبـصورة مـتطورة وبمستوى عالي، وسوف نستعرض بإيجاز بعض الدراسات العـربية والأجنبـية والتي تم الحصول عليها من المراجع والكتب والمجلات العلمية المحكمة والإنتـرنت ومحـرك البحث (EBSCO)، والتي تناولت موضوع الدراسة أو القريبة منها، والتي تم ترتيبها حسب التسلسل الزمني.

أولا: الدراسات العربية:

١- دراسـة (طـراد، ٢٠٠٠) بعنوان " البنوك الإلكترونية (E-Banking) المستقبل الذي أصبح واقعاً، فهل استعد الجهاز المصرفي الأردني له؟ "

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا بدأت البنوك الأردنية بتقديم خـدماتها المـصرفية الإلكترونية، ومدى مواكبة هذه الخدمات للخدمات الإلكترونية التي تقـدمها البـنوك في الدول المتقدمة. بالإضافة إلى ذلك تم دراسة الأطر القانونية للتعامل بالمعـاملات الإلكترونية لحماية المتعاملين بها ومدى نجاحها. وأخيراً، سعت الدراسة إلى معـرفة مـدى توفر كادر بشري مدرب ومؤهل للتعامل إلكترونياً سواء بين البنوك أو مع العملاء.

ولتحقـيق أهداف هذه الدراسة قام الباحث بأخذ عينة شملت (١٦) بنكاً في الأردن، والتـي تشكل موجوداتها ومطلوباتها غالبية موجودات ومطلوبات البنوك التجارية العاملة فـي الأردن، إضافةً إلى اهتمامها في تطوير عملها الالكتروني لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء. وقد توصل الباحث إلى أن:

١. البـنوك الأردنية التي لها مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت للتعريف بخدماتها وفروعها نسبتها ٩٣,٧ %.

٢. حوالـي ٤٣,٧ % مـن بنوك عينة الدراسة تستخدم شبكة الإنترنت لتقديم خدمات الإسـتعلام عن الرصيد، طلب دفتر شيكات أو كشف حساب، أو أسعار العملات الأجنبية

والبـــريد الإلكترونـــي الشخـــصي. ولكن ٥٦,٣ % لا تستخدم شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات التنفيذية الإلكترونية.

٣. جمـــيع البـــنوك في الأردن تقدم خدمات الصراف الآلي، ومعظمها يقدم خدمات الفيـــزا بنـــسبة ٩٣,٧ % ، والفيزا إلكترون والتسوق عبر الإنترنت والبنك الآلي بنسبة ٦٨,٧ %، والبنك الخلوي والحوالات السريعة ٦٢,٥ %، و ٥٦,٣ % البنك الناطق.

٤. عـــدم توفـــر إطـــار قانونـــي كاف لحماية نظم المعلومات لدى معظم البنوك في الأردن.

٥. إن غالبـــية البنوك في الأردن لا تقدم الخدمات التنفيذية الإلكترونية للعملاء دون تعامـــل مباشر معهم مثل فتح الحسابات وإدارتها، الاستثمار المباشر بالأسهم والسندات، الاستثمار بشراء وبيع العملات الأجنبية، قبول الإيداعات في الحسابات، إجراء الحوالات الداخلـــية والخارجـــية، فتح الاعتمادات المستنديه وتسديد قيمتها، تسديد بوالص التحصيل وإعداد الكفالات وتسديد قيمتها.

٦. تتوفـــر الكفـــاءات البـــشرية المدربة والأجهزة والبرمجيات اللازمة للتعامل مع العملاء إلكترونياً لدى معظم البنوك في الأردن.

وقـــد أوصـــى الباحث في نهاية دراسته ببعض التوصيات من أهمها: ضرورة انتقال البـــنوك من تقديم خدماتها المصرفية من الخدمات المعلوماتية والاتصالية الى خدمات تنفيذية، وضع إطار قانوني لحماية المتعاملين مع البنوك الإلكترونية، تدريب عملاء البنوك على كيفية التعامل إلكترونياً، وأخيراً تجهيز البنوك بأحدث الأجهزة والبرمجيات.

٢- دراســـة (قرطاس، ٢٠٠٠) وبعنوان " دراسة تحليلية حول فرص الإستثمار في البنك المباشر أو الإنترنت البنكي ":

سعى الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تحليل الدوافع والعراقيل التي يمكن أن تدفع البنوك بصورة عامة والبنوك التونسية على وجه التحديد إلى الدخول في الإنترنت البنكي، أي استخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية.

وقد وجد الباحث من خلال دراسته أن هنالك مجموعتين من الأسباب التي تدفع البنوك إلـــى استخدام الإنترنت في العمل المصرفي. المجموعة الاولى وتشمل الأسباب العامة وهي: أن تكلفـــة الخدمات البنكية على الشبكة ضئيلة جداً. كل الخبراء متفقون على أن عدد Web

البنكي في ازدياد مستمر حيث أن حجم العمليات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت يزداد بمعدل ٧٥% سنوياً. وتعدد طرق الدخول إلى شبكة الإنترنت (الهاتف، الإقمار الصناعية والكوابل الناقلة للمعلومات...)، والتشريعات الدولية تتجه نحو التبادل غير المادي للعمليات المصرفية والتجارية مثل اعتراف رجال القضاء بالإمضاء الإلكتروني والعقود الحينية. بالإضافة إلى ذلك فهنالك مشاكل النقل والمأوى والأكتظاظ داخل المدن الكبرى تساعد على الاستثمار في الإنترنت البنكي، إنخفاض أرباح البنوك بسبب التنافس وازدياد التكاليف والنفقات العامة... أما المجموعة الثانية فكانت خاصة بالبنوك التونسية. من هذه الأسباب الإنفتاح على الخارج من خلال توقيع إتفاقية الشراكة مع الإتحاد الإوروبي التي أُلزمت فيها تونس بتحرير الخدمات البنكية والمصرفية مع بداية عام ٢٠٠١، وإرتباط البنوك التونسية بشبكة من الألياف البصرية ذات سعة تصل إلى ٢ ميغابايت، الإنتقال من البطاقات المغنطيسية إلى البطاقات الذكية، كوسيلة لاستقطاب الإستثمارات الخارجية إلى داخل البلد من خلال شبكة الإنترنت.

أما بالنسبة للعراقيل التي تحد من انتشار بنوك الإنترنت، فتعتبر المخاطر الموجودة على شبكة الإنترنت من قبل القراصنة من أبرز هذه العراقيل، إلى جانب ذلك تلعب ثقافة العملاء المعلوماتية والإنترنت في انتشار واستخدام شبكة الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، فهنالك عائق متعلق بالبنية التحتية للإتصالات، حيث لا يمكن إنشاء بنوك الإنترنت على بنية ضعيفة (الكوابل و الأقمار الصناعية). وأخيراً قد تبرز بعض المشاكل الإجتماعية والتي من أهمها ازدياد نسبة البطالة نتيجة الإستغناء عن العديد من الموظفين الأكفاء.

وقد خلص الباحث من هذه الدراسة التحليلية إلى أنه يتوجب على البنوك العربية عدم إهمال قناة الإنترنت في تقديم خدماتها المصرفية ومن الممكن القيام بذلك على مرحلتين: الأولى إنشاء مواقع تعريفية بإنجازات البنك ونشاطه وحجمه ورقم أعماله وأرباحه، إلى جانب بعض المعلومات العامة عن أسواق المال وغيرها. أما المرحلة الثانية فتتمثل بتطوير الموقع إلى موقع خدمات مصرفية فورية مع إتخاذ بعض الإجراءات الأمنية لحماية الموقع من القراصنة.

٣. دراسة (صيام، ٢٠٠٠) بعنوان " العالم الرقمي والخدمات المصرفية الالكترونية ":

هـدف الباحث من هذه الدراسة إلى التعريف بماهية الأعمال الإلكترونية والإنترنت، ومعـرفة الحوافز الأساسية التي تدفع البنوك لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية وفيما إذا كانت هـذه البـنوك تـواجه أي صعوبات في التطبيق، إضافة إلى توفر الأجهزة والكوادر البشرية المدربـة بهـدف التواصل مع العالم ولتحقيق التميز للبنك، معرفة مدى فعالية الإطار القانوني لهـذه الـتعاملات لحمايـة المتعاملين بها، كما هدفت أيضاً إلى إدراك الحقيقة العملية من قيام البنوك بتقديم خدمات مصرفية من خلال مواقعها الإلكترونية على شبكة الإنترنت، إضافة إلى معـرفة فـيما إذا تـم تعليم العملاء والموظفين على كيفية التعامل مع هذه الخدمات. وأخيراً، معرفة مستوى الخدمات المقدمة وجودتها ومدى فعاليتها لأغراض المنافسة.

وكانت نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث كالآتي:

١. الغالبـية العظمى لبنوك عينة الدراسة لديها مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت منذ أكثر من عامين، مثل البنك العربي، الأردني الكويتي وسيتي بنك، والتي بدأت أعمالها الإلكتـرونية مـنذ عام ٢٠٠٠. كما أن هنالك بنوك تبحث بامتلاك مواقع إلكترونية لتقديم خدمات مصرفية تنفيذية.
٢. الغالبـية العظمى من مستخدمي الإنترنت لأغراض مصرفية هم من ذوي الدخل المرتفع، وهذا العدد يزداد بازدياد الإستخدام اليومي للإنترنت.
٣. معظـم البـنوك ماتـزال تستخدم خدمات مصرفية إلكترونية تقليدية مثل ATM وبطاقات VISA، ولكنها لم تستخدم شبكة الإنترنت بعد.
٤. مازال قانون التعاملات الإلكترونية ضعيفاً.
٥. توسـع البـنوك فـي تقديم خدمات مصرفية إلكترونية هو للمحافظة على العملاء والتعزيز من ولائهم للبنك، إلى جانب تخفيض التكاليف (النفقات) التشغيلية.

وفـي نهايـة الدراسـة أوصى الباحث بعدد من التوصيات للبنوك التي تولي اهتماماً بالعمـل المـصرفي الإلكتروني، كزيادة الإدراك والترويج لبنوك الإنترنت، من خلال حملات التـرويج لتعليم العملاء، وإدراكهم بأهمية بنوك الإنترنت وإيجابياتها، إضافةً إلى عمل دورات تدريبـية لموظفي البنك والمتعلقة بالأعمال المصرفية الإلكترونية وذلك بالتعاون مع الجامعات والمؤسسات الأكاديمية.

٤- ورقة عمل (شقير، ٢٠٠١) بعنوان " الرقابة والتفتيش والتدقيق الداخلي على الفعاليات والأنـشطة والخـدمات المـصرفية التـي تقـدمها المصارف العربية عبر الوسائل الإلكترونية ودورها في التقليل من مخاطر العمل المصرفي ":

تـناول الباحث في هذه الورقة الأهمية التي يجب أن توليها المؤسسات المصرفية في الـوطن العربـي لموضوع الرقابة والتفتيش والتدقيق الداخلي على الأعمال المصرفية المنفذة عبـر الوسـائل الإلكترونية، وذلك للحد من المخاطر التي قد تنجم عن هذا النوع من التعامل، وقـد ربـط هذه المخاطر مع الواقع العملي لهذه الإعمال. كما أشار الباحث إلى مدى التفاوت القـائم بين المفاهيم الرقابية المبنية على العمل اليدوي التقليدي والتي تحاول بعض المؤسسات المـصرفية العـربية تطبيقه على العمل المصرفي الإلكتروني بعد تحويره مما أدى إلى خلق مـشاكل فـي التطبيق نتيجة لاختلاف المفهومين. وقد أكد على أن الرقابة على هذا النوع من الأعمـال يجـب أن يـتم كنظرية وتطبيق وليس على جزئية الخدمات المقدمة بواسطة وسائل إلكتـرونية حـيث أن النظـرية واحدة ولكن التطبيق مختلف. كما إن عملية الرقابة والتفتيش الداخلـي يجب أن تبدأ من دوائر تكنولوجيا المعلومات لكونها مركز العمليات الإلكترونية، وأن تتم من قبل مفتشين ومدققين مختصين في هذا المجال.

كما اعتبر الباحث المنافسة الشديدة بين المصارف العربية من أهم العوامل التي دفعتها إلـى تقـديم أكبر قدر من خدماتها وأنشطتها المصرفية عبر الوسائل الإلكترونية، دون الأخذ بعـين الاعتبار مدى الخطورة التي تتضمنها هذه الوسائل الإلكترونية أثناء تقديم الخدمة للعميل سـواء كانت مخاطر داخلية أم خارجية حيث أن أكثر من ٧٥% من الاختراقات والاعتداءات لأنظمـة الكمبيوتـر من موظفي المؤسسات المصرفية -عن قصد أو دون قصد- والباقي من الخـارج. وقـد أثبتت التجارب أن المؤسسات المصرفية العربية تولي الاهتمام الأكبر لتوفير الإجـراءات الأمنـية لمـواجهة الاختراقات الخارجية، أما الاختراقات الداخلية فلا تحظى إلا بالاهتمام القليل.

وفـي النهاية قام الباحث بتحديد أهم المعايير والإرشادات الاحترازية والإجرائية التي قـد يستخدمها مسؤولو الرقابة والتفتيش والتدقيق الداخلي عند تقييم منظومة العمل الإلكتروني فـي المؤسـسات المـصرفية، وذلـك بهدف المحافظة على أمن المعلومات وحماية الأجهزة والمعـدات، الأنظمـة والتطبيقات، البرامج وقواعد البيانات... وبالتالي التقليل من مخاطر هذه التعاملات.

٥- دراسة (الرفاعي وياسين، ٢٠٠٢) بعنوان " الأعمال الإلكترونية في المصارف (حالة الأردن) ":

هدف الباحثان من هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى استقصاء آراء المديرين وصانعي القرار في البنوك الأردنية والأجنبية، التجارية والإستثمارية حول المزايا النسبية والمتوقعة من البنوك الإلكترونية الكاملة، وأهم المنافع المكتسبة من استخدام شبكة الإنترنت لإنتاج وتقديم وتسويق الخدمات المصرفية. إضافة إلى ذلك فقد بحثا عن تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية في الصناعة المصرفية مع التركيز على الدور الاستراتيجي للمصارف الإلكترونية، وتحليل حالة الأردن في هذا المجال. كما اهتما بتحليل نظم الأعمال الإلكترونية في الصناعة المصرفية وتقنيات العمل بالمصارف الإلكترونية باعتبارها نموذجاً مهما من نماذج الأعمال الجديدة.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحثان بأخذ عينة شملت (١٧) بنكاً و(٩٨) مديراً، بحيث تم استقصاء آرائهم بشأن الأهمية النسبية لمزايا المصرف الإلكتروني، و درجة تفضيلهم لخيار تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بدلاً من الأساليب التقليدية، إضافةً إلى معرفة آرائهم حول محددات ومستلزمات العمل بالمصارف الإلكترونية في الأردن. وكانت أبرز النتائج التي توصلا إليها:

١. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للأهمية النسبية لمزايا المصرف الإلكتروني بين وجهة نظر المديرين في المصارف التجارية والمديرين في المصارف الاستثمارية.

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر المديرين في الإدارة العليا والمديرين في إدارات تكنولوجيا المعلومات، بشأن تفضيل خيار تقديم الخدمات المصرفية من خلال الانترنت على خيار التحويل الكامل إلى المصرف الإلكتروني.

٣. لا توجد فروق بين آراء المديرين في المصارف العينة حول مجددات ومستلزمات العمل بالمصرف الإلكتروني.

٤. نجاح مصارف العينة إلى استكمال تطوير البنية التقنية التحتية للأعمال الإلكترونية، وبخاصة تطوير وبناء شبكات الإنترنت والانترانت، بالإضافة إلى تطوير مواقع المصارف على شبكة الويب.

٥. لا تزال البيئة غير مهيأة تماما لأنشطة الأعمال المصرفية الإلكترونية بالكامل. إضافة إلى ذلك، لا توجد استراتيجيات لإنشاء مصارف إلكترونية على الإنترنت ذات وجود قانوني مستقل إلى جانب المصارف الموجودة والعاملة في الأردن.

وقد أوصى الباحثان بضرورة الأهتمام ببرامج التدريب للعاملين، وتطوير البنية القانونية والتشريعية للأعمال الإلكترونية أضافة الى مواقع الويب لهذه البنوك، وتشكيل لجنة من الخبراء لتحديد المفاهيم والسياسات و الإجراءات والقواعد اللازمة للبنوك الإلكترونية.

٥. دراسة (شقير، ٢٠٠٣) بعنوان " العمل المصرفي الممارس بوسائل إلكترونية من قبل البنوك الأردنية ":

سعى الباحث من هذه الدراسة إلى التعرف على نوع وحجم المنتجات والخدمات التي تقدمها البنوك الأردنية من خلال الوسائل الإلكترونية، وإلى مدى تجاوب هذه البنوك مع هذا النوع من الخدمات، والقيمة المضافة والتي أضافتها هذه الخدمات للبنوك. كما سعت أيضاً إلى التعرف على مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني وأهم التشريعات الصادرة في الأردن والمنظمة للعمل الإلكتروني عامة والمصرفي على وجه التحديد.

وقد قام الباحث بأخذ جميع البنوك الأردنية والتي بلغ عددها ٢١ بنكاً كعينة للدراسة. وكانت أهم النتائج التي توصل إليها:

١. إن المخاطر التي تواجهها المؤسسات المصرفية عند تقديم منتجاتها وخدماتها بوسائل إلكترونية ليست حديثة، وإنما الاختلاف في طرق وآليات ظهورها حيث أنها سريعة التأثير وذات طبيعة متغيرة نظراً لتغير الوسائل الإلكترونية المستخدمة.

٢. قطعت البنوك الأردنية شوطاً جيداً في تقديم خدمات مصرفية بوسائل إلكترونية خلال السنوات الثلاث الماضية بالرغم من حداثة وجودها، سواء أكان في عدد المنتجات والخدمات أم من خلال نشرها لأكبر عدد من العملاء.

٣. استطاعت التشريعات الصادرة عن البنك المركزي والسلطات التشريعية الأخرى والمنظمة للعمل المصرفي الممارس بالوسائل الإلكترونية من وضع القواعد التنظيمية لهذه الإعمال دون أن يكون هنالك أي مانع يحد من قدرة البنك على تطوير خدماته باستخدام وسائل إلكترونية جديدة.

٤. انخفاض قيمة العمليات المنفذة من قبل العملاء بالوسائل الإلكترونية، حيث بلغت قيمة هذه العمليات ٤٣٧ مليون دينار خلال عام ٢٠٠٢ وكان معظمها عن طريق أجهزة الصراف الآلي أما المنفذة عبر شبكة الإنترنت فكانت ٢,٢ مليون دينار لـ ١٠٩ ألف

عملية خلال نفس العام. و يمكن أن تكون انخفاض درجة الوعي باستخدام هذه القنوات من أسباب انخفاض قيمة هذه العمليات.

٥. ارتفاع تكاليف تقديم خدمات مصرفية إلكترونية على المدى القصير، نظراً لاحتياجها إلى الكفاءات البشرية المتخصصة، بالإضافة إلى الأجهزة والمعدات والبرمجيات الازمة.

وفي نهاية الدراسة أوصى الباحث بضرورة وضع نظام شامل لإدارة المخاطر (تقييم المخاطر وضبطها والرقابة عليها ومتابعتها)، بحيث يغطي المنتجات والقنوات الإلكترونية. كما أوصى ببذل الجهود المتواصلة من قبل البنوك لتأهيل العملاء للتعامل مع هذه الوسائل، وذلك من خلال الحوافز المناسبة وبرامج التأهيل والتدريب. وأخيراً أوصى بضرورة تعاون البنوك مع بعضها البعض لإنشاء بنية تحتية متكاملة تساهم في تخفيض التكاليف على البنوك وتشجعها على تقديم المزيد من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

٦. دراسة (أبو عكر، ٢٠٠٥) بعنوان " أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على العمل المصرفي، وتقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية ":

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيس إلى استطلاع آراء مديري البنوك الأردنية لمعرفة مدى مواكبة هذه البنوك للتقدم التكنولوجي في تقديم الخدمات المصرفية، و معرفة نوعية الخدمات المصرفية المقدمة عبر شبكة الانترنت، ومعرفة ما إذا كانت البنوك الأردنية تستخدم إجراءات تكنولوجية ورقابية كافية لحماية خدماتها المصرفية المقدمة عبر شبكة الانترنت، وأنظمة معلوماتها المحاسبية المحوسبة من الاختراق والعبث والتلاعب. كما هدفت أيضا إلى معرفة ما إذا كان هنالك علاقة بين كفاية نظام الرقابة المطبق على أنظمة المعلومات المحاسبية المحو سبة في البنك وكل من: عمر البنك، رأس ماله، وعدد العاملين فيه.

وقد قامت الباحثة بدراسة ١٦ بنك في الأردن مدرجة في بورصة عمان، حيث وزعت ٤٨ استبانة على هذه البنوك. وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها:

١. ٦٨,٧٥% من البنوك الأردنية تقدم خدماتها المصرفية عبر شبكة الإنترنت.
٢. تتراوح الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الأردنية من خدمات معلوماتية عن البنك، والخدمات التي يقدمها، وخدمات اتصالية متعلقة بطلب كشف حساب، تقديم طلب

الحـــصول على تسهيلات ائتمانية ودفتر شيكات، إلى خدمات تنفيذية والتي كان لها نصيب اقل نظراً لحساسيتها.

٣. كـــان عامـــل المنافسة سبباً رئيساً لتقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى تخفيض المصاريف التشغيلية، وتوسيع قاعدة العملاء.

٤. تـــوجد إجـــراءات رقابـــية كافـــية يـــتم تطبيقها في البنوك الأردنية على أنظمة المعلومات المحاسبية والمحوسبة، والخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت.

وقـــد ضـــمنت الباحـــثة عدد من التوصيات، منها: ضرورة توسع البنوك في استخدام شـــبكة الإنترنت لتقديم خدماتها المصرفية، إلى جانب قيام البنوك التي لا تقدم خدمات مصرفية عبـــر الإنتـــرنت بدراســـات جدوى اقتصادية لمعرفة مدى تأثير ذلك على ربح البنك وتكاليفه ورأس ماله، بالإضافة إلى وضع الخطط لتطوير أعمال البنوك الإلكترونية في الأردن لمنافسة البـــنوك العالمـــية. اتخـــاذ البنوك كافة إجراءات الأمن والرقابة للحد من عملية الوصول الى المكونات المادية للحاسوب إلى جانب البيانات...الخ.

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

١. دراسة (Hall et al, 1999):

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيس إلى قياس مدى رغبة البنوك والمؤسسات المالية في الولايات المتحدة نحو تقديم خدماتها المصرفية المختلفة عبر شبكة الانترنت إلى عملائها. وكذلك معرفة الخطط التي سوف تسعى إليها في المستقبل لتقديم خدماتها عبر الانترنت.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قام الباحثين بأخذ عينة عشوائية مكونة من (٥٠٠) مؤسسة مالية في مختلف أنحاء الولايات المتحدة، منها من له حضور على شبكة الإنترنت، ومنها من يخطط للظهور على الشبكة في المستقبل والآخر لا يخطط لذلك.

من أبرز نتائج هذه الدراسة:

١. تتحرك المؤسسات المالية نحو شبكة الانترنت لتقديم خدماتها المصرفية بنسب متزايدة.

٢. البنوك و المؤسسات المالية الكبرى لها حضور كبير على شبكة الانترنت، مما قد يخلق المشاكل للبنوك و المؤسسات الصغيرة كعدم قدرتها على المحافظة على عملائها.

٢. دراسة (Furst et al, 2000):

هـدف الباحثون بشكل أساسي من هذه الورقة إلى عرض أهم الثغرات الموجودة في المعلـومات المتعلقة ببنوك الانترنت، والمساعدة على إيجاد حلول لها. وقد تمت هذه الدراسة مـن خلال تطوير نموذج يفسر سبب لجوء البنوك الوطنية في الولايات المتحدة الأمريكية إلى تبنـي بنوك الإنترنت، إضافةً إلى أسباب التوسع في تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وبـنوك الإنتـرنت التـي قـصدها الباحثون هنا، البنوك التي تمنح عملائها القدرة على القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجونها من خلال شبكة الإنترنت وليس البنوك الإفتراضية.

أما أهم النتائج التي توصلوا إليها:

١- ٢٠% من البنوك الوطنية في الولايات المتحدة قدمت خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت خلال الربع الثالث من عام ١٩٩٩.

٢- جمـيع البنوك الوطنية الكبيرة -بالنسبة لحجم الموجودات- تقدم خدمات مصرفية عبـر الإنتـرنت لعملائها، كما لديها الرغبة الأكبر في التوسع بتقديم الخدمات مقارنةً مع البـنوك الـصغيرة، والتـي يقدم مانسبته ٧% منها فقط خدمات مصرفية عبر الإنترنت. وبـناءاً علـى ذلـك فمـن المتوقع أن تصل نسبة البنوك التي تقدم خدمات مصرفية عبر الإنتـرنت إلى ٤٥% في بداية عام ٢٠٠١، بينما النسبة الباقية من البنوك فليس لديها أي خطط مستقبلية لتبني بنوك الإنترنت.

٣- جمـيع البـنوك التي تقدم خدمات مصرفية عبر الإنترنت تعتمد بشكل قليل على حجـم الودائـع لـديها مقارنة مع البنوك الأخرى والتي تعتمد بشكل كبير عليها، ولكنها تمكنت من تحقيق أرباح كبيرة من جراء استخدام هذه الخدمات.

٤- الـتوزيع غيـر المتكافئ للعملاء الذين يستخدمون شبكة الإنترنت للقيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجونها، حيث يلجأ أغلب العملاء إلى البنوك الكبيرة، وهي ٥ بنوك في الـولايات المـتحدة و يمثل عملائها الذين يستخدمون الإنترنت للقيام بعملياتهم المصرفية ٣٦% من إجمالي عملاء بنوك الإنترنت.

٣. دراسة (Nath et al ،٢٠٠١):

سعت هذه الدراسة إلى تحديد رأي أصحاب البنوك في تزويد الخدمات المصرفية للعملاء باستخدام شبكة الإنترنت. و كانت التساؤلات التالية محور الدراسة: ماهي الإدراكات الحقيقية لبنوك الإنترنت واستراتيجياتها وقيمتها الإدارية، ومدى تأثيرها على العملاء وعلى علاقتهم مع البنك، وأهم الاعتبارات التكنولوجية لبنوك الإنترنت، وأخيرا مدى خبرة عملاء البنك ببنوك الإنترنت.

وقد أجرى الباحثون هذه الدراسة على ٧٥ بنكاً، حيث قاموا بتوزيع ٥٥٠ إستبانة. وكانت نسبة الإستبانات التي تمت عليها الدراسة ١٥ %، وهي منطقية لأغراض هذه الدراسة (حسب رأي الباحثين)، وكانت أهم النتائج التي توصلوا لها:

١. أن معظم بنوك عينة الدراسة لا تقدم خدماتها المصرفية عبر الإنترنت حتى نهاية عام ٢٠٠٠، ولكنها تخطط لذلك في المستقبل.

٢. ترى البنوك استراتيجية البنوك الإلكترونية كفرصة بديلة لتقليل التكلفة، وتعزيز خدمة العملاء، إلى جانب زيادة عددهم.

٣. أن البنوك الإلكترونية أكثر تفضيلاً من البنوك التي لا تقدم خدماتها المصرفية عبر الإنترنت، حيث أن البنوك الإلكترونية أصبحت مرغوبةً أكثر وعلى البنوك إتخاذها من أجل البقاء في السوق والمنافسة بفاعلية أكثر.

٤. دراسة (Gurau، 2001):

هدف الباحث من هذه الدراسة إلى معرفة أهم العوامل الإقتصادية التي تؤثر على مدى نجاح تطبيق البنوك الإلكترونية في دولة رومانيا -كحالة خاصة- من وجهة نظر كل من البنك والعملاء، كذلك التعريف بمستخدمي هذه البنوك من حيث أفراد أو مؤسسات، العمر، مستوى التعليم، المعرفة بالإنترنت والمهارة في استخدامها، كما هدفت أيضاً إلى معرفة أهم المعوقات التي قد تقف أمام تطبيق مثل هذه البنوك، ومن ثم تعميم النتائج التي سوف يتم الوصول إليها على الدول التي يمر اقتصادها بمرحلة انتقالية.

وقد توصل الباحث من خلال دراسته إلى أن هنالك عدة عوامل تؤثر على مدى تطبيق البنوك الإلكترونية ونجاحها، وهي: نوعية ومستوى الأمان في شبكة الإنترنت، مستوى المعرفة والمهارة بالإنترنت لدى السكان، مستوى الدعم الحكومي من خلال سن التشريعات القانونية، استراتيجية الإنترنت التي يستخدمها البنك، وأخيراً جودة ومصداقية الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك عبر الإنترنت. أما أهم المعوقات التي تقف أمام البنوك الإلكترونية في هذه الدول فهي:

١. التشريعات القانونية وخاصة أنظمة الإنترنت والمالية والتي ربما ماتزال غير ثابتة، غامضة، وغير تامة.
٢. مستوى الخطورة في النظام المصرفي في هذه الدول كبير، سمعة البنوك ماتزال ضعيفة، والخدمات المصرفية المقدمة محصورة بسبب الأدوات المالية الرئيسية.
٣. اتصال الإنترنت بطيء ولايمكن الاعتماد عليه.
٤. عدد الأفراد المشتركين بالإنترنت قليل، إلى جانب عدم معرفة السكان بالإنترنت وكيفية استخدامها.
٥. الإستراتيجيات التي يستخدمها البنك.

كما بينت هذه الدراسة أنه بالرغم من هذه المعوقات نجحت بنوك رومانيا في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأن هذا النوع من التكنولوجيا وتطوره في رومانيا إلى جانب سن التشريعات القانونية يعتمد بشكل رئيسي على قدرة شركات الهواتف الخلوية على تقديم اتصال سريع وآمن بالإنترنت، إذ أن عدد مستحدمي الهواتف الخليوية أكثر بكثير من عدد مستخدمي شبكة الإنترنت في دولة رومانيا.

٥. دراسة (Lustsik, 2003):

هـدف الباحث من هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية: كيفية تطبيق قاعدة تكاليـف الأنـشطة (Activity-Based-Cost) فـي البـنوك، وإمكانـية تحديد مصاريف تكنولوجـيا المعلومات بالنسبة للمنتج، ما هي عناصر الكلفة لعمليات نقل القنوات الإلكترونية، مـا هي مجموعات الكلفة الرئيسية، وأخيرا، فيما إذا كانت العمليات المنفذة من خلال القنوات الإلكترونية أرخص منها في القنوات التقليدية.

ولتحقيق هذه الأهداف أخذ الباحث بنوك أستونيا كعينة للدراسة، من أجل تحليل هيكل الـتكلفة للعملـيات المنفذة سواء من خلال القنوات التقليدية أو القنوات الإلكترونية، وكانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

١. إمكانية تطبيق قاعدة تكلفة النشاط في البنوك.
٢. إن القـنوات الإلكتـرونية تعمل على تقليل التكلفة على البنك وبالتالي زيادة أرباح البـنك مـن هذه القنوات، حيث أن تكلفة عمليات الدفع من خلال شبكة الإنترنت أرخص بمقدار ١٢,٥ مرة فيما إذا قدمت من خلال شبكة الفروع.
٣. سـرعة إنخفـاض تكلفة العمليات المصرفية المنفذة من خلال القنوات الإكترونية أسـرع منها للعمليات المنفذة من خلال القنوات التقليدية، ويرجع ذلك الاستثمارات الكبيرة فـي تكنولوجيا المعلومات إلى جانب الاهتمام المتزايد بتطوير هذه القنوات لتقديم الخدمات المصرفية.

٦. دراسة (Jayawardhena ،٢٠٠٤):

سـعت هـذه الدراسة إلى إيجاد أداة مطورة لقياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء عبر الإنترنت، حيث حسب علم الباحث ليس هنالك أي أداة لقياس هذه الجودة، وقياس هـذه الخدمـة أمـر يزداد أهمية للتمييز بين المنافسين الذين يقدمون الخدمات المصرفية عبر الإنتـرنت. وقد قام الباحث باستخدام الطرق الكمية والنوعية لتحديد المتغيرات الرتبطة بجودة هذه الخدمة.

وقد أظهرت الدراسة بأنه يمكن قياس جودة الخدمة المصرفية المقدمة عبر الإنترنت من خلال ٢١ صفة تندرج تحت خمسة أبعاد وهي:

١. قواعد البيانات (Access)، وهي السماح للعميل باستخدام الخدمة من خلال عدد من النقاط للدخول والقيام بمجموعة واسعة من الخدمات.

٢. البنـــية التحتـية للشبكة (Website interface)، الصيانة الدورية للموقع وذلك لزيادة خبرات العميل في التصفح للموقع.

٣. الثقة (Trust)، إثارة الثقة بين العملاء من خلال تزويدهم بالمعلومات المهمة عن الخدمة وبسرعة.

٤. الأهـتمام (Attention)، الحـرص والأهـتمام بالمعلـومات الشخصية للعميل (السرية).

٥. المــصداقية (Credibility)، تقــديم الخدمات المتفق عليها مع العميل في جميع الأوقات.

كمـــا أظهــرت أيــضا أنه بالرغم من التشابه في إدراكات العملاء لجودة الخدمات المــصرفية المقدمة عبر الإنترنت والخدمات المقدمة بالوسائل التقليدية، إلا أن هنالك اختلافات بيـنهما يمكـــن ملاحظتها، ولكن لم يذكر الباحث أي من هذه الاختلافات. كما أوصى بإمكانية اســتخدام هـــذه الدراسة كنقطة بداية لتحديد أي المتغيرات أكثر أهمية بالنسبة للعميل في تقييم جودة الخدمة المصرفية بمفاهيم مختلفة.

٨. دراسة (Freed, 2005):

هدف الباحث من هذه الدراسة إلى فهم وقياس دور البنوك على الخط في مدى تحقيق الـــنجاح للبـــنوك، وذلك من خلال قياس مدى رضا العميل عن هذه البنوك، حيث يعتبر رضا العملاء صفة أساسية لتقييم مدى فعالية الموقع الإلكتروني للبنك على شبكة الإنترنت في تعزيز أهداف البنك لزيادة عدد العملاء والإحتفاظ بهم، إلى جانب زيادة حصتها في السوق.

وقد قام الباحث بجمع البيانات عن العملاء المشتركين وغير المشتركين بخدمة البنوك علـــى الخـــط في الولايات المتحدة الأمريكية من صحيفة Forbes.Com، حيث قسم مجتمع الدراســـة إلـــى ثلاث مؤسسات مالية: البنوك الكبيرة، البنوك العادية، ومؤسسات الائتمان. كما قـــام الـــباحث بتحلـــيل البـــيانات التـــي حصل عليها باستخدام مؤشر رضا العميل الأمريكي (American Customer Satisfaction Index)، حـــيث يعتبـــر هذا المؤشر من أكثر الطرق دقة في قياس رضا العميل ومدى تأثيره على سلوكه.

وقد توصلت الدراسة إلى أن رضا العميل عن البنوك على الخط يزداد مع استخدامه المستمر، ويعطي البنك الفرصة والتحدي. الفرصة في دفع عدد أكبر من العملاء الى استخدام البنوك على الخط والإستفادة منها في الحصول على الخدمات التي يحتاجونها في أي وقت وبسهولة بصورة تفوق توقعاتهم، ويكمن التحدي في تغيير سلوك العميل لقبول هذا النوع من البنوك وزيادة درجة الرضا لديه وبالتالي تقل مخاوفه بشأن الأمن والحماية من استخدامها، وفي النهاية ينعكس هذا على زيادة ولاء العملاء للبنك وتحقيق النجاح المالي للبنك. وقد أشار الباحث إلى إن تبني البنوك على الخط يحسن من فعالية الإدارة وتقليل التكاليف على البنك.

٩. دراسة (Ashby, 2005):

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء الفهم العميق لبنوك الإنترنت في المملكة المتحدة، إذ بينت هذه الدراسة كيفية تغير إدراكات العملاء حول بنوك الإنترنت مع مرور الوقت إلى جانب كيفية تطورها في المستقبل وذلك لمعرفة ما يحتاجه العملاء من هذه البنوك و بالإضافة إلى إقتراح أهم النطاقات الأساسية التي يمكن تحسينها بحيث تساعد على نمو القطاع المصرفي. كما سعت هذه الدراسة أيضاً إلى استعراض مؤشرات التحسينات في الخدمة المصرفية المقدمة عبر الإنترنت خلال السنوات مع الأخذ بعين الإعتبار المعوقات التي لا تزال تواجهها، وإمكانية التغلب على هذه المعوقات.

ومن خلال هذه الدراسة توصل الباحث إلى أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت في ازدياد مع مرور الوقت، كما أن هذا النوع من البنوك قد غير من طريقة التعاملات المصرفية للعملاء. كما أوحت أيضاً بأن السوق المصرفي ينقسم بشكل ملحوظ إلى عملاء متحمسين جداً إلى هذا النوع من الخدمات وعملاء لا يولون أي اهتمام لها. وأخيراً، كانت أهم المعوقات التي تقف أمام هذا النوع من البنوك من وجهة نظر العملاء هي أمن الإنترنت، والاعتقاد بعدم وجود أي منافع قد يحصلون عليها من خلال هذه البنوك، وعدم إدراكهم لمدى الاهتمام والدعم المقدم لهم من خلال هذه الخدمات.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

لا تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بشكلٍ كبير وإنما تميزت عنها ببعض الأمور، ويمكن إيضاحها كالآتي:

١. تنوعت بنوك عينة الدراسة من بنوك أردنية وغير أردنية، بنوك تقليدية أو استثمارية أو إسلامية، كون الباحث في صدد دراسة القطاع المصرفي الأردني ككل، مقارنة مع دراسة (طراد، ٢٠٠٠) الذي اختار البنوك الأردنية الرئيسية العاملة في الأردن، والتي تشكل موجوداتها ومطلوباتها غالبية موجودات ومطلوبات البنوك التجارية العاملة في الأردن، بالإضافة إلى اهتمامها بتطوير عملها الإلكتروني. أما دراسة (أبو عكر، ٢٠٠٥) كانت عينة الدراسة جميع البنوك الأردنية المدرجة في بورصة عمان.

٢. تميزت هذه الدراسة أيضاً بالتعرف على أهم العراقيل التي قد تحد من استخدام الإنترنت في تقديم خدمات مصرفية من قبل البنوك العاملة في الأردن، إذ ليس هنالك أي دراسة في الأردن -حسب علم الباحث- تطرقت إلى الحديث عن هذه العراقيل في الأردن كحالة خاصة، إذ أن أغلب الدراسات قد تناولت موضوع المزايا والمنافع التي قد تجنيها البنوك في الأردن من وراء البنوك الإلكترونية ومنها دراسة (الرفاعي وياسين، ٢٠٠٢).

٣. كما تميزت هذه الدراسة بمعرفة أهم الأسباب التي تدفع البنوك إلى استخدام شبكة الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء. إلى جانب معرفة أهم العوامل التي تساعد على نجاح هذا النوع من الخدمات.

٤. وأخيراً، تميزت هذه الدراسة بمعرفة قدرة البنوك العاملة في الأردن على إدارة المخاطر الناتجة عن استخدام الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية، والتي منها شبكة الإنترنت

وقد جاءت هذه الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة لإعطاء فكرة أشمل وأوسع عن البنوك الإلكترونية في الأردن، من حيث تطورها وتحدياتها، وأهم الخدمات المقدمة إلى جانب معرفة أهم العراقيل التي قد تحد من انتشار هذا النوع من البنوك.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة والتحليل الإحصائي:

- مجتمع الدراسة وعينتها.
- مصادر جمع البيانات.
- أسلوب تحليل البيانات.
- التحليل الإحصائي.

سيتم إجراء هذه الدراسة باستخدام منهج التحليل الوصفي في الجانب النظري من الدراسة. أما في الجانب العملي، فسوف يستخدم الباحث أسلوب الاستقصاء من خلال استبانة لجمع البيانات، بالإضافة إلى تسجيل الملاحظات من خلال المقابلات الشخصية مع ذوي الخبرة في مجال البنوك الالكترونية.

كما سيعتمد الباحث في هذه الدراسة على الأساليب الحديثة في التحليل باستخدام بعض البرامج المحوسبة التي تساعد في هذا المجال.

أولاً: مجتمع الدراسة وعينتها

يتألف مجتمع الدراسة من كافة البنوك العاملة في الأردن والبالغ عددها ٢٢ بنكاً، بما فيها البنوك الأردنية وغير الأردنية، التقليدية والاستثمارية والإسلامية. أما بالنسبة لعينة الدراسة، فقد تكونت من ١٨ بنكاً، ١٥ بنكاً أردنياً، وثلاثة بنوك غير أردنية. أما البنوك الأربعة الباقية، فلم تأخذ أي استبيان بسبب سياسة البنك التي تمنع أخذ أي استبيان، وبالتالي لم تدخل ضمن عينة الدراسة.

ثانياً: مصادر جمع البيانات

أ. مصادر ثانوية:

استخدم الباحث هذه المصادر في إعداد الإطار النظري لهذه الدراسة، وتتمثل في بعض الكتب والمراجع والمقالات المختلفة المنشورة في المجلات أو عبر شبكة الانترنت، بالإضافة إلى بعض الدراسات السابقة التي بحثت في موضوع الدراسة.

ب. مصادر أولية:

استخدم الباحث هذه المصادر في إعداد الإطار العملي لهذه الدراسة، والمتمثلة بالبيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانات، والمقابلات الشخصية مع ذوي الخبرة في مجال البنوك الالكترونية. إذ قام الباحث بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين من ذوي الخبرةِ في مجال البنوك الإلكترونية قبل البدء بتوزيعها، وذلك بهدف التأكد من مدى انسجام الأسئلة وتناسبها مع عنوان الدراسة وأهدافها، إلى جانب مدى دقة الصياغة وشمولها. وفي ضوء اقتراحاتهم وآرائهم قام الباحث بإجراء العديد من التعديلات والتغييرات على الاستبانة، منها حذف بعض الأسئلة، وإعادة صياغة بعضها وإضافة أسئلة أخرى. كما

سيتم إجراء هذه الدراسة باستخدام منهج التحليل الوصفي في الجانب النظري من الدراسة. أما في الجانب العملي، فسوف يستخدم الباحث أسلوب الاستقصاء من خلال استبانة لجمع البيانات، بالإضافة إلى تسجيل الملاحظات من خلال المقابلات الشخصية مع ذوي الخبرة في مجال البنوك الالكترونية.

كما سيعتمد الباحث في هذه الدراسة على الأساليب الحديثة في التحليل باستخدام بعض البرامج المحوسبة التي تساعد في هذا المجال.

أولاً: مجتمع الدراسة وعينتها

يتألف مجتمع الدراسة من كافة البنوك العاملة في الأردن والبالغ عددها ٢٢ بنكاً، بما فيها البنوك الأردنية وغير الأردنية، التقليدية والاستثمارية والإسلامية. أما بالنسبة لعينة الدراسة، فقد تكونت من ١٨ بنكاً، ١٥ بنكاً أردنياً، وثلاثة بنوك غير أردنية. أما البنوك الأربعة الباقية، اعتذرت عن تعبئة الاستبانة.

ثانياً: مصادر جمع البيانات

أ. مصادر ثانوية:

استخدم الباحث هذه المصادر في إعداد الإطار النظري لهذه الدراسة، وتتمثل في بعض الكتب والمراجع والمقالات المختلفة المنشورة في المجلات أو عبر شبكة الانترنت، بالإضافة إلى بعض الدراسات السابقة التي بحثت في موضوع الدراسة.

ب. مصادر أولية:

استخدم الباحث هذه المصادر في إعداد الإطار العملي لهذه الدراسة، والمتمثلة بالبيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانات، والمقابلات الشخصية مع ذوي الخبرة في مجال البنوك الالكترونية. إذ قام الباحث بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة في مجال البنوك الإلكترونية قبل البدء بتوزيعها، وذلك بهدف التأكد من مدى انسجام الأسئلة وتناسبها مع عنوان الدراسة وأهدافها، إلى جانب مدى دقة الصياغة وشمولها. وفي ضوء اقتراحاتهم وآرائهم قام الباحث بإجراء العديد من التعديلات والتغييرات

رابعاً: التحليل الإحصائي

في هذا الجزء سوف يقوم الباحث بتحليل المعلومات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبانة، والإجابة على أسئلة الدراسة من خلال النتائج التي تم الحصول عليها من عملية التحليل الإحصائي، حيث تم استخدام برنامج (SPSS) في عملية التحليل، إلى جانب استخدام برنامج إكسيل، إذ استخدم الباحث التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية في عملية التحليل، وسيتم توضيح ذلك من خلال الجداول والرسم البياني لهذه النسب، بالإضافة إلى التعليق عليها.

من الجدول (٤) نلاحظ أن نسبة معبي الاستبانات من الذكور هي ٨٠%، بينما بلغت نسبة الإناث ٢٠% من عينة الدراسة.

جدول (٤)

الجنس لمعبأ الاستبانة

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	٤٠	٨٠
أنثى	١٠	٢٠
المجموع	٥٠	١٠٠

أما أعمار معبي الاستبانة فتراوح بين ٢٤ -٦١ سنة، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال الجدول (٥)، إذ كان أغلب مدراء عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين ٢٦-٣٦ سنة.

جدول (٥)

العمر لمعبأ الاستبانة

النسبة %	التكرار	العمر
٤	٢	من ٢١ – أقل من ٢٦
٢٤	١٢	من ٢٦ – أقل من ٣١
٢٤	١٢	من ٣١ – أقل من ٣٦
١٢	٦	من ٣٦ – أقل من ٤١
١٤	٧	من ٤١ – أقل من ٤٦
١٤	٧	من ٤٦ – أقل من ٥١
٤	٢	من ٥١ – أقل من ٥٦
٢	١	من ٥٦ – أقل من ٦١
٢	١	من ٦١ وأكثر
١٠٠	٥٠	المجموع

أمـا بالنسبة للدرجات العلمية لمعبي استبانة الدراسة يمكن ملاحظتها من الجدول (٦)، فكـان أغلـب معبي الاستبانة من حملة شهادة البكالوريوس بنسبة ٤٨%، بينما كان أحد أفراد عينة الدراسة لا يحمل أي شهادة علمية، ولكن لديه العشرات من الدورات في حقل البنوك.

جدول (٦)

المؤهل العلمي لمعبأ الاستبانة

النسبة %	التكرار	المؤهل العلمي
١٢	٦	دبلوم
٤٨	٢٤	بكالوريوس
١٨	١٩	ماجستير
٠	٠	دكتوراه
٢	١	أخرى
١٠٠	٥٠	المجموع

أما المستوى الوظيفي لمعبي الاستبانات فيمكن ملاحظته من خلال الجدول (٧):

الجدول (٧)

المستوى الوظيفي لعينة الدراسة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
مدير دائرة الخدمات الإلكترونية أو ما يوازيها	٧	١٤
مدير دائرة الكمبيوتر أو ما يوازيها	١٦	٣٢
مدير دائرة المخاطر أو ما يوازيها	١٦	٣٢
أخرى	١١	٢٢
المجموع	٥٠	١٠٠

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.

نص السؤال الأول على: " ما هي أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العاملة في الأردن للعملاء من خلال شبكة الإنترنت؟ ".

للإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بالرجوع إلى المواقع الإلكترونية التي تمتلكها البنوك العاملة في الأردن على شبكة الإنترنت، وذلك للتعرف على أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها هذه البنوك من خلال شبكة الإنترنت، ومن ثم حساب التكرارات والنسب المئوية لهذه الخدمات.

حيث وجد الباحث أن كافة بنوك عينة الدراسة لديها مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت أي بنسبة ١٠٠%، ولكن نسبة البنوك التي تقدم خدماتها المصرفية من خلال شبكة الإنترنت هي ٦١,١% من بنوك عينة الدراسة، وهذا مؤشرٌ جيد على مدى اهتمام البنوك الأردنية بتطوير خدماتها لمُسايرة التطورات في الصناعة المصرفية والتي تتصف بسرعة التغير. أما النسبة الباقية من البنوك، فهي تقدم خدمات معلوماتية فقط.

أما بالنسبة للخدمات المصرفية المقدمة من خلال شبكة الإنترنت، فيمكن ملاحظتها من خلال الجدول (٨)، والذي يبين أنه ليس هنالك أي بنك يقدم خدمة فتح الحسابات من خلال شبكة الإنترنت، إذ يتركز اهتمام هذه البنوك على تقديم خدمات الاستعلام عن الرصيد، وطلب

كشف حساب، ودفتر شيكات بشكلٍ رئيسي، إذ كانت نسبتها ١٠٠%، ثم تلتها خدمة التحويل بين الحسابات بنسبة ٩٠,٩١% والتي قد تكون من حساب إلى حساب لنفس العميل أو إلى طرف ثالث لديه حساب في نفس البنك، ثم خدمة دفع الفواتير المختلفة (الهاتف، الماء والكهرباء) بنسبة ٧٢,٣٧%، وخدمة طلب تسهيلات ائتمانية بنسبة ٤٥,٤٥%، وتسديد قيمة الكفالات والاعتمادات المستندية وبوالص التحصيل بنسبة ٢٧,٢٧%، وأخيراً الاستثمار المباشر بالأسهم والسندات بنسبة ٩,٠٩%.

جدول (٨)

الخدمات المصرفية المقدمة من خلال شبكة الإنترنت

نوع الخدمة المصرفية	الإجابة			
	نعم		لا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
فتح الحسابات	–	–	١١	١,٠٠
التحويل بين الحسابات	١٠	٩٠,٩١	١	٩,٠٩
تسديد قيمة الكفالات والاعتمادات المستندية وبوالص التحصيل	٣	٢٧,٢٧	٨	٧٢,٧٣
استثمار مباشر بالأسهم والسندات	١	٩,٠٩	١٠	٩٠,٩١
طلب تسهيلات ائتمانية	٥	٤٥,٤٥	٦	٥٤,٥٥
طلب دفتر شيكات	١١	١٠٠	–	–
طلب كشف حساب	١١	١٠٠	–	–
استعلام عن الرصيد	١١	١٠٠	–	–
دفع فواتير	٨	٧٢,٧٣	٣	٢٧,٢٧

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.

نص السؤال الثاني على: " ما هي أهم الأسباب التي تدفع البنوك العاملة في الأردن إلى تقديم خدماتها المصرفية من خلال شبكة الإنترنت؟ "

بالنسبة لأهم الأسباب التي تدفع البنوك العاملة في الأردن إلى تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت من وجهة نظر عينة الدراسة، والتي تم ترتيبها من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية، وذلك باستخدام المتوسط الحسابي لتكرارات كل سبب، إذ أن أعلى المتوسطات الحسابية أُعتُبِر أقل أهمية وأعلاها أكثر أهمية، ويمكن ملاحظة ذلك من الجدول (٩):

جدول (٩)

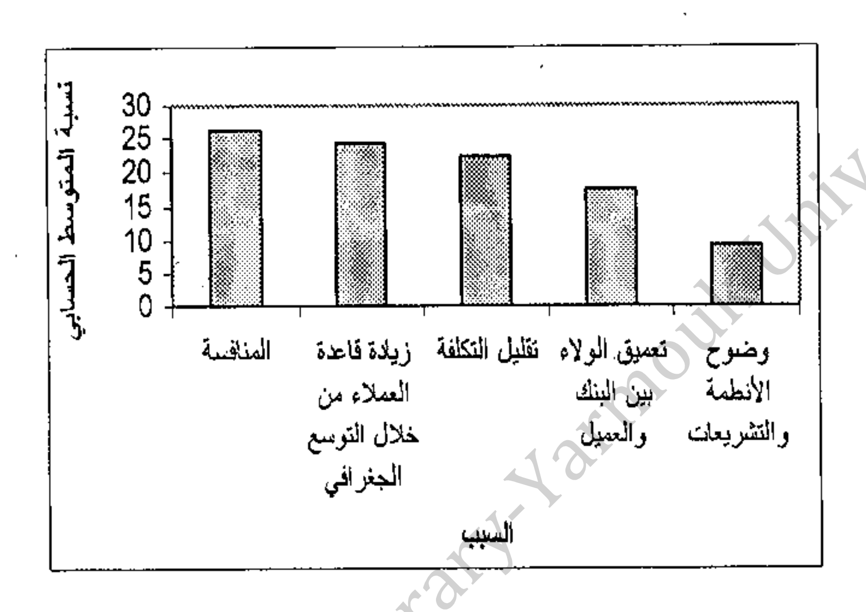
الأسباب التي تدفع البنك إلى تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت

السبب	المتوسط	النسبة %
المنافسة	٢,٠٨	٢٦,١
زيادة قاعدة العملاء من خلال التوسع الجغرافي	٢,٣٦	٢٤,٣
تقليل التكلفة	٢,٦٢	٢٢,٥
تعميق الولاء بين البنك والعميل	٣,٣٨	١٧,٥
وضوح الأنظمة والتشريعات	٤,٦	٩,٦

إذ يمكن ملاحظة أن عنصر المنافسة من أهم الأسباب التي تدفع البنوك العاملة في الأردن إلى تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت وذلك بنسبة ٢٦,١%، ويعود هذا إلى دخول بنوك جديدة وتنوع الخدمات المصرفية، وبالتالي الحفاظ على بقائها في السوق. ثم زيادة قاعدة العملاء من خلال التوسع الجغرافي بنسبة ٢٤,٣%، وذلك لزيادة حصتها من العملاء في السوق، سواء كان عملاء من المنطقة أم من الخارج. ثم تقليل تكلفة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء وذلك بنسبة ٢٢,٥%، إذ بلغت تكلفة الخدمة المصرفية من خلال شبكة الإنترنت حوالي ١ سنت. ثم تعميق الولاء بين البنك والعميل بنسبة ١٧,٥%، وأخيراً وضوح الأنظمة والتشريعات بنسبة ٩,٦%.

الشكل (٤)

النسب المئوية للمتوسط الحسابي لأسباب تقديم خدمات مصرفية من خلال الإنترنت



ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.

نص السؤال الثالث على:" ما هي أهم العراقيل التي تواجه البنوك العاملة في الأردن في تقديم خدماتها المصرفية من خلال شبكة الإنترنت؟ "

قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي لتكرارات العراقيل التي تواجه البنوك العاملة في تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة، ومن ثم حساب النسبة المئوية لكل متوسط من بين مجموع المتوسطات.

جدول (١٠)

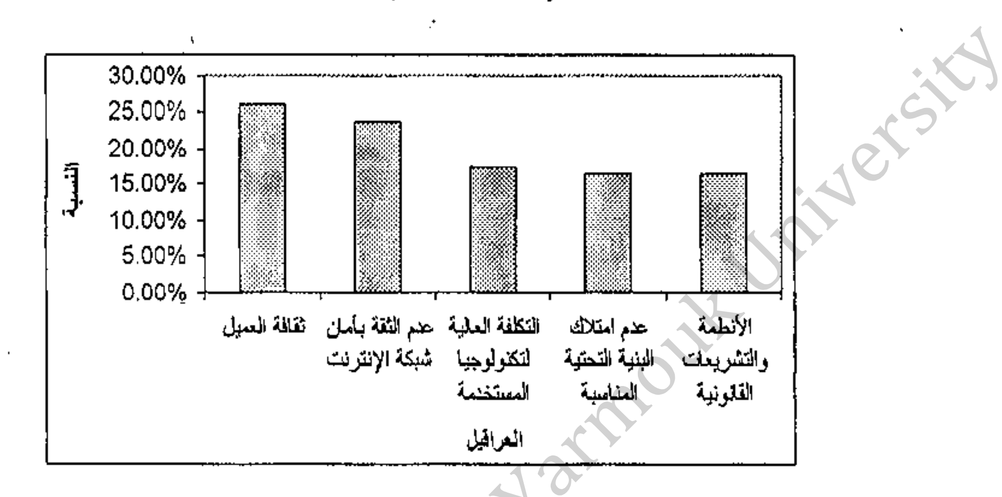
العراقيل التي تواجه البنك في تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت

العراقيل	المتوسط	النسبة %
ثقافة العميل	٢,١٠	٢٦,١
عدم الثقة بأمان شبكة الإنترنت	٢,٤٤	٢٣,٧
التكلفة العالية لتكنولوجيا المستخدمة	٣,٤	١٧,٣
عدم امتلاك البنية التحتية المناسبة	٣,٥٢	١٦,٥
الأنظمة والتشريعات القانونية	٣,٥٤	١٦,٤

يبين الجدول (١٠) أن ثقافة العميل تعتبر من أهم العراقيل التي تقف أمام استخدام البنوك العاملة في الأردن لشبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، وقد كانت نسبتها ٢٦%، إذ أن عدم معرفة العميل باستخدام الإنترنت بصورة صحيحة قد يولد مخاطر قد تقود به إلى خسارة، ثم يأتي عنصر عدم ثقة البنك بشبكة الإنترنت بنسبة ٢٣,٧%، ثم التكلفة العالية لتكنولوجيا المستخدمة بنسبة ١٧,٣%، والتي يتطلب من البنك تحديثها بشكل دوري ومستمر لضمان وصول الخدمة للعميل بأمان وبسرعة دون أي عائق. ثم عدم امتلاك البنك البنية التحتية المناسبة بنسبة ١٦,٥%، وذلك نظراً لتكلفة العالية لتكنولوجيا وعدم مقدرة البنك على تطوير بنيته التحتية باستمرار، والتي تعتبر الأساس في تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت. وأخيراً الأنظمة والتشريعات القانونية بنسبة ١٦,٤%، إذ أن قانون المعاملات الإلكترونية الأردني يحتوي على الكثير من الثغرات، ويحتاج إلى المزيد من التفصيل من وجهة نظر مدراء الدوائر في بنوك عينة الدراسة.

الشكل (٥)

النسب المئوية للمتوسط الحسابي لعراقيل تقديم الخدمات المصرفية من خلال الإنترنت



رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.

نــص الــسؤال الرابع على: " ما هي أهم عوامل نجاح البنك في تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت؟ "

قام الباحث هنا أيضاً بحساب المتوسط الحسابي لتكرارات عوامل نجاح البنك في تقديم الخــدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، ومن ثم حساب النسبة المئوية لكل متوسط من بين مجموع هذه المتوسطات، وذلك بنفس الأسلوب المستخدم في السؤالين السابقين.

جدول (١١)

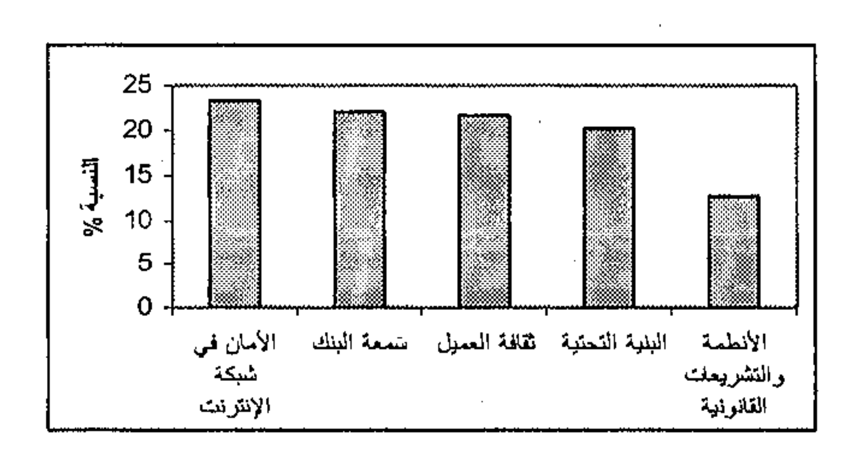
أهم عوامل نجاح البنك في تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت

عوامل النجاح	المتوسط	النسبة %
الأمان في شبكة الإنترنت	٢,٥	٢٣,٣
سمعة البنك	٢,٧	٢٢
ثقافة العميل	٢,٧٦	٢١,٦
البنية التحتية	٢,٩٦	٢٠,٣
الأنظمة والتشريعات القانونية	٤,٠٨	١٢,٨

من الجدول (١١) نلاحظ أن مستوى الأمان في شبكة الإنترنت كان من أهم العوامل التي تساعد على نجاح البنوك العاملة في الأردن على استخدام شبكة الإنترنت لتقديم الخدمات المصرفية المختلفة، وذلك لما تضفيه على العميل من راحة والشعور بالثقة والطمأنينة في استخدام الشبكة للقيام بعملياته المصرفية التي يحتاجها، إذ بلغت نسبتها ٢٣,٣%. ثم تلتها سمعة البنك بنسبة ٢٢%، والتي لها دور كبير في جذب العملاء والقيام بالعمليات المصرفية الجديدة والمبتكرة. وثقافة العميل بنسبة ٢١,٦%، وتوفر البنية التحتية المناسبة بنسبة ٢٠,٣%، وأخيراً الأنظمة والتشريعات القانونية بنسبة ١٢,٨%.

الشكل (٦)

النسب المئوية للمتوسط الحسابي لعوامل نجاح البنك في تقديم الخدمات المصرفية من خلال الإنترنت



خامساً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس.

نص السؤال الخامس على: " ما هو مستوى البنوك العاملة في الأردن في إدارة المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الإلكترونية والتي من ضمنها البنوك الإلكترونية؟ "

للإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بتحليل الاستبيانات المعبأة من قبل مدراء دائرة المخاطر في بنوك عينة الدراسة فقط والمتعلقة بإدارة المخاطر، والتي بلغ عددها ١٦ بنك أي ما نسبته ٣٢% من عينة الدراسة كما هو موضح في الجدول (٧)، وذلك بهدف الحصول على نتائج صحيحة.

فمن الجدول (١٢) نلاحظ أن أكثر البنوك العاملة في الأردن لديها فريق أو قسم يقوم بإدارة المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الإلكترونية، إذ تبلغ نسبة هذه البنوك ٨٨,٨٩% من عينة الدراسة، وجميعها يقوم بعملية تشخيص وتقدير أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها قبل البدء بتقديمها للعملاء. كما أن هذه البنوك تقوم بعملية تقدير حجم المخاطر المختلفة المرافقة للخدمات المصرفية الإلكترونية، إذ بلغت نسبة البنوك التي تقوم بتقدير حجم المخاطر الاستراتيجية ٧٧,٧٨%، ومخاطر التشغيل ٨٨,٨٩%، ومخاطر الأمن ٨٣,٣٣%، ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية ٧٧,٧٨%. كما إنه حوالي ٨٣,٣٣% من هذه البنوك يقوم بإعداد خطط مواجهة الطوارئ الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية، وذلك لاستخدامها في حال حدوث أي خلل في نشاط البنك، وجميعها يقوم باختبار هذه الخطط. إلا أنه فقط ٧٢,٢٢% من هذه البنوك يخصص مبالغ نقدية لإعداد هذه الخطط. أما البنوك التي لا تمتلك أي فرق خاصة لإدارة هذه المخاطر فقد بلغت نسبتها ١١,١١%.

جدول (١٢)

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة لقياس مستوى البنوك العاملة في الأردن في إدارتها للمخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الإلكترونية

السؤال	الإجابة			
	نعم		لا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
٧. هل يتوفر في البنك قسم أو فريق إداري مختص بإدارة المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الإلكترونية؟	١٦	٨٨,٨٩	٢	١١,١١
٨. هل يقوم البنك بعملية تشخيص وتقدير أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها قبل تقديمها للعملاء؟	١٦	٨٨,٨٩	٢	١١,١١
٩. هل يقوم البنك بإجراء تقدير لحجم مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل تقديمها؟	١٦	٨٨,٨٩	٢	١١,١١
١٠-١ هل يقوم البنك بتقدير المخاطر الإستراتيجية؟	١٤	٧٧,٧٨	٤	٢٢,٢٢
١٠-٢ هل يقوم البنك بتقدير مخاطر التشغيل؟	١٤	٨٨,٨٩	٢	١١,١١
١٠-٣ هل يقوم البنك بتقدير مخاطر الأمن؟	١٥	٣٣,٣٣	٣	١٦,٦٧
١٠-٤ هل يقوم البنك بتقدير مخاطر السمعة؟	١٤	٧٧,٧٨	٤	٢٢,٢٢
١٠-٥ هل يقوم البنك بتقدير المخاطر القانونية؟	١٤	٧٧,٧٨	٤	٢٢,٢٢
١١. هل يقوم البنك بإعداد خطط مواجهة الطوارئ الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية لاستخدامها في حال حدوث أي خلل في نشاط البنك؟	١٥	٨٣,٣٣	٣	١٦,٦٧
١٢. هل يخصص البنك مبالغ نقدية لإعداد خطط مواجهة الطوارئ؟	١٣	٧٢,٢٢	٥	٢٧,٧٨
١٣. هل يقوم البنك باختبار خطط مواجهة الطوارئ التي يعدها؟	١٥	٨٣,٣٣	٣	١٦,٦٧

سادساً: النتائج المتعلقة بالسؤال السادس.

نـــص السؤال السادس على: " ما هو مستوى التكنولوجيا التي تستخدمها البنوك العاملة في الأردن لضمان أمن وحماية العمليات المصرفية المنفذة من خلال شبكة الإنترنت؟ "

للإجابـــة علـــى هـــذا السؤال، قد قام الباحث بتحليل الاستبانات المعبأة من قبل مدراء دائرة الكمبيوتر في بنوك عينة الدراسة، والتي تقدم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت فقـــط، والمـــتعلقة بأمان العمليات المصرفية المنفذة من خلال شبكة الإنترنت، وذلك للحصول على نتائج صحيحة، وقد بلغ عددها ١١ استبانة.

فمـــن الجـــدول (١٣) نلاحـــظ أن كافة البنوك العاملة في الأردن والتي تقدم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت، تقوم بممارسة الإشراف والصيانة والتطوير المستمر للبنية التحتـــية (مثل بنى الاتصالات والبرمجيات وأجهزة الحاسب) لرقابة أمان البنك ضد الهجمات الداخلـــية أو الخارجية. أما أهم الإجراءات التي تستخدمها البنوك كافةً للتحقق من هوية العميل هـــو رقـــم تعـــريف شخـــصي ســـري يكون معطى له من قبل البنك، كما أن هنالك ما نسبته ٢٧,٢٧% مـــن البنوك التي تقدم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت تستخدم البطاقات البلاستيكية كوسيلة لتعريف بهوية العميل. كما أن جميع هذه البنوك تستخدم أحدث التقنيات من الجدران النارية والتشفير ونظام الإغلاق / الفصل الأتوماتيكي بعد مرور فترة من الزمن دون إجـــراء أي عملـــية، وذلـــك لضمان أمن وحماية العمليات المصرفية المنفذة من خلال شبكة الإنتـــرنت، والـــتأكد من عدم دخول أي شخص آخر. وتقوم هذه البنوك بتطبيق وتنفيذ الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية المنفذة من خلال شبكة الإنترنت وذلك لمنع أي محاولة عبث بالمعلـــومات مـــن قبل موظفي البنك. أما بالنسبة فيما إذا كان البنك يقوم بتقديم معلومات عامة حـــول هويـــته ومركـــزه القانونـــي في موقعه على شبكة الإنترنت قبل البدء بتنفيذ العمليات المـــصرفية عبـــر الإنتـــرنت، فإنه ٨١,٨٢% من هذه البنوك يقدم تلك المعلومات، أما الباقي فيكتفي بتقديم معلومات عن هوية البنك فقط. أما فيما إذا كان البنك يقدم لعملائه أي معلومات خاصـــة ومـــتعلقة بالأمان العام لحواسبهم الشخصية، فإن ٨١,٨٢% من هذه البنوك يقدم تلك المعلومات إما من خلال الإرشادات على موقعه الإلكتروني أو من خلال النشرات. أما فيما إذا كـــان البـــنك يـــدرب عملاؤه على الاستخدام للأجهزة والبرمجيات المتعلقة باستخدام الإنترنت فهنالك فقط ١٨,١٨% من هذه البنوك وذلك من خلال الهاتف.

جدول (١٣)

التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة لقياس مستوى البنوك العاملة في الأردن على توفير عنصر الأمان للعمليات المصرفية المنفذة من خلال الإنترنت

السؤال	الإجابة			
	نعم		لا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %
١٥. هل يقوم البنك بممارسة الإشراف والصيانة والتطوير المستمر للبنية التحتية (مثل بنى الاتصالات والبرمجيات وأجهزة الحاسب) لرقابة أمان البنك؟	١١	١٠٠	–	–
١٦. أي من الإجراءات التالية يستخدمها البنك للتحقق من هوية العملاء الذين تقدم لهم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت:				
أ – رقم تعريف شخصي.	١١	١٠٠	–	-
ب – القياسات الحيائية أو البيولوجية.	–	–	١١	١٠٠
ج – البطاقات البلاستيكية.	٣	٢٧,٢٧	٨	٧٢,٧٣
١٧. أي من التقنيات التالية يستخدمها البنك كوسيلة لتوفير عنصر الأمان في تعاملات البنوك الإلكترونية:				
أ – الجدران النارية (Firewalls).	١١	١٠٠	–	–
ب – التشفير (Encryption).	١١	١٠٠	-	–
ج – نظام إغلاق/ فصل أوتوماتيكي.	١١	١٠٠	–	–
١٨. هل يقوم البنك بتطبيق وتنفيذ الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية المنفذة من خلال شبكة الإنترنت؟	١١	١٠٠	-	–
١٩. هل يقوم البنك بتقديم معلومات عامة حول هوية البنك ومركزه القانوني في موقعه على شبكة الإنترنت قبل البدء بتنفيذ العمليات المصرفية عبر الإنترنت؟	٩	٨١,٨٢	٢	١٨,١٨
٢٠. هل يقوم البنك بتزويد العملاء بالمعلومات	٩	٨١,٨٢	٢	١٨,١٨

الخاصة والمتعلقة بالأمان العام لحواسيبهم الشخصية؟				
٢١. هــل يقوم البنك بتدريب عملاؤه على استخدام الأجهــزة والبــرمجيات الحديــثة للــتعامل مع البنوك الإلكترونية بشكل آمن؟	٢	١٨,١٨	٩	٨١,١٨

سابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال السابع.

نــص السؤال السابع على: " هل يُعتبر قانون المعاملات الإلكترونية الأردني كافياً لحماية كل مــن البــنك والعمــيل في العمليات المنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية والتي من ضمنها الإنترنت؟ "

مــن خلال التحليل لآراء عينة الدراسة حول مدى كفاية قانون المعاملات الإلكترونية الأردنــي لحمايــة كــل من البنك والعميل، وذلك باستخدام التكرارات ونسبتها لمجموع عينة الدراســة، والمبيــنة في الجدول (١٤). إذ نلاحظ من الجدول أن قانون المعاملات الإلكترونية الأردنــي – مــن وجهــة نظــر عينة الدراسة– غير كافي لحماية كل من البنك والعميل في العملــيات المــنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية والتي منها شبكة الإنترنت، إذ كانت نسبتها ٥٤% مــن عيــنة الدراسة مقابل ٤٦%. كما يرى ممثلي عينة الدراسة أن قانون المعاملات الإلكتــرونية الأردني يحتوي على العديد من الثغرات والأحكام التي هي بحاجة إلى المزيد من التفصيل والتوضيح، كما أن معظم القضاة في المحاكم لا يتقيدون بنص وأحكام هذا القانون.

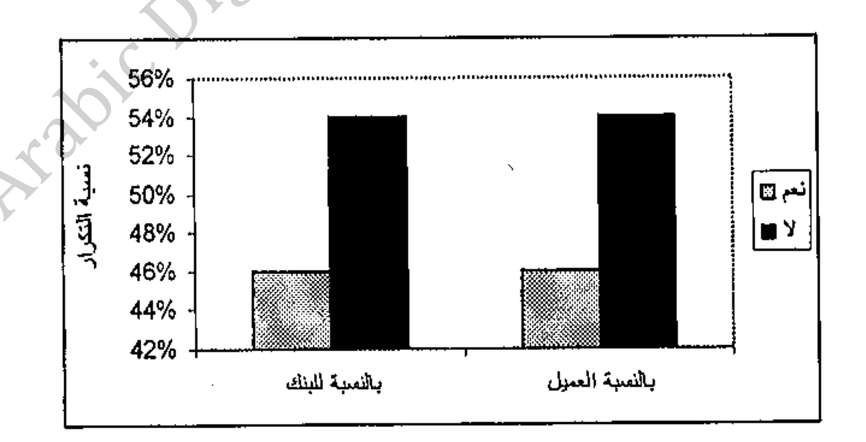
الجدول (١٤)

قانون المعاملات الإلكترونية

السؤال	الإجابة			
	نعم		لا	
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة%
٢٦. هل تعتقد بأن قانون المعاملات الإلكترونية الأردني كافٍ لحماية البنك في العمليات المصرفية المنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية والتي منها الإنترنت؟	٢٣	٤٦	٢٧	٥٤
٢٧. هل تعتقد بأن قانون المعاملات الإلكترونية الأردني كافٍ لحماية العميل في العمليات المصرفية المنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية والتي منها الإنترنت؟	٢٣	٤٦	٢٧	٥٤

الشكل (٧)

آراء عينة الدراسة حول الموافقة على قانون المعاملات الإلكترونية الأردني



٢٠. هل يقوم البنك بتزويد العمـلاء بالمعلومـات الخاصة والمتعلقة بالأمان العام لحواسيبهم الشخصية؟	٩	٨١,٨٢	٢	١٨,١٨
٢١. هل يقوم البنك بتدريب عملاؤه على اسـتخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثـة للتعامـل مـع البنـوك الإلكترونية بشكل آمن؟	٢	١٨,١٨	٩	٨١,١٨

سابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال السابع.

نص السؤال السابع على: " هل يُعتبر قانون المعاملات الإلكترونية الأردني كافياً لحماية كـل من البنك والعميل في العمليات المنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية والتـي مـن ضـمنها الإنترنت؟ "

من خلال التحليل لآراء عينة الدراسة حول مدى كفاية قانون المعاملات الإلكترونيـة الأردني لحماية كل من البنك والعميل، وذلك باستخدام التكرارات ونسـبتها لمجمـوع عينـة الدراسة، والمبينة في الجدول (١٤). إذ نلاحظ من الجدول أن قانون المعـاملات الإلكترونيـة الأردني – من وجهة نظر عينة الدراسة- غير كافي لحماية كل مـن البنـك والعميـل فـي العمليات المنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية والتي منها شبكة الإنترنت، إذ كانـت نسـبتها ٥٤% من عينة الدراسة مقابل ٤٦%. كما يرى ممثلي عينة الدراسة أن قـانون المعـاملات الإلكترونية الأردني يحتوي على العديد من الثغرات والأحكام التي هي بحاجة إلى المزيد مـن التفصيل والتوضيح.

٥-١ نتائج الدراسة:

توصـــل الباحث من خلال هذه الدراسة والتحليل الإحصائي للمعلومات التي تم جمعها من خلال الاستبانات إلى النتائج التالية:

١. كافة بنوك عينة الدراسة تستخدم شبكة الإنترنت في نشاطها المصرفي، بينما ٦١,١% مـــن هـــذه البنوك تستخدم شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية أي ١١ بنك. بيـــنما ٣٨,٩% لا يقـــدم أي خـــدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت، ولكن من المـــتوقع مـــع نهاية عام ٢٠٠٧ أن يكون جميعها قد بدأ باستخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية.

٢. كافـــة بـــنوك العيـــنة تقوم بمتابعة كل ما هو جديد من التقنيات المصرفية، سواء كان خـــدمات أم مـــنافذ توزيـــع. وذلـــك لتتمكن من تطوير وتحسين منتجاتها وخدماتها، بالإضـــافة إلى تحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة للعملاء، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف.

٣. كافة بنوك عينة الدراسة تسعى إلى تحقيق أعلى درجات رضا العملاء Customers' Satisfaction، وذلـــك من خلال توفير مختلف الخدمات المصرفية التي يحتاجونها، باستخدام أحدث منافذ التوزيع وخاصةً المنافذ الإلكترونية.

٤. تـــشترك كافـــة البـــنوك فـــي عينة الدراسة -التي تستخدم شبكة الإنترنت في تقديم الخـــدمات المصرفية للعملاء- في تقديم خدمات الاستعلام عن الرصيد، وطلب كشف حـــساب وطلـــب دفتـــر شيكات. بينما ٩٠,٩١% يقدم خدمة التحويل بين الحسابات، و٧٢,٣٧% تقـــدم خدمة دفع الفواتير، و٤٥,٤٥% تقدم خدمة طلب تسهيلات ائتمانية، و٢٧,٢٧% تقـــدم خدمـــة تـــسديد قـــيمة الكفـــالات والاعتمادات المستندية وبوالص التحصيل، ٩,٠٩% يقدم خدمة الاستثمار المباشر بالأسهم والسندات. بينما لا يوجد أي بنك يقدم خدمة فتح الحسابات من خلال شبكة الإنترنت.

٥. بالإضافة إلى الخدمات المصرفية السابقة والتي ركز عليها الباحث، هنالك خدمات مصرفية أخرى تقدمها البنوك -التي تستخدم شبكة الإنترنت في نشاطها- العاملة في الأردن والتي قد ينفرد بعضها في تقديمها، ومن هذه الخدمات هي:

- إيقاف البطاقات الإلكترونية.
- تسديد قيمة الكمبيالات.
- شحن البطاقات المدفوعة مسبقاً.
- تسديد مستحقات الضمان الاجتماعي.
- تسديد الرسوم الجمركية.
- تسديد أقساط آياتا وكلاء سفر.
- كسر وديعة.
- الاستعلام عن أسعار العملات الأجنبية.
- طلب تغيير عنوان العميل لدى البنك.

وهذا دليلٌ على مدى اهتمام هذه البنوك – والبنوك الأردنية على وجه التحديد نظراً لتفردها بتقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت في الوقت الحالي – بتطوير منتجاتها وأساليب تقديمها إلى العملاء، والعمل على مواكبة الصناعة المصرفية، واستثمارها بما يخدم مصلحة البنك والعميل في آنٍ واحد، بالرغم من مدى الخطورة التي قد ترافق التكنولوجيا الحديثة.

٦. تعتبر المنافسة من أهم الأسباب التي قد تدفع البنوك العاملة في الأردن إلى استخدام شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو عكر، ٢٠٠٥). ثم تأتي زيادة قاعدة العملاء من خلال التوسع الجغرافي، تقليل التكلفة، تعميق الولاء بين البنك والعميل، ووضوح الأنظمة والتشريعات على الترتيب. بالإضافة إلى هذه الأسباب، هنالك أسباب أخرى تدفع البنك إلى استخدام شبكة الإنترنت، مثل توفير الوقت والجهد على العميل، تقديم الخدمات المصرفية على مدار الساعة وفي جميع أيام الأسبوع، تخفيف الضغط على الفروع...

٧. تعتبر ثقافة العميل من أهم العراقيل التي قد تواجه البنوك العاملة في الأردن في تقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت، وقد يرجع ذلك إلى عدم قيام البنك باستخدام سياسة تسويقية مناسبة لترويج خدماته المصرفية بين العملاء، إذ أن هذه البنوك يتراوح إنفاقها على الدعاية والإعلان حوالي ٣٥٠,٠٠٠ – ٧٥٠,٠٠٠ دينار أردني سنوياً لكل بنك (التقارير السنوية لسنوات مختلفة لبنوك عينة الدراسة)، وهي

مـبالغ للـسيلة لترويج منافذ توزيع جديدة. ثم عدم ثقة البنك بشبكة الإنترنت، والتكلفة العالـسية لتكنولوجيا المستخدمة، عدم امتلاك البنك البنية التحتية، والأنظمة والتشريعات القانونـية على الترتيب. بالإضافة إلى هذه العراقيل، هناك عراقيل أخرى قد تواجهها البـنوك مـثل: عـدم امتلاك شركات الاتصالات البنية التحتية الملائمة، الفترة التي قـضاها البـنك فـي الـسوق إذ عليه تقديم الخدمات المصرفية -بشكل عام- حسب الأولويات...

٨. يعتبـر مـستوى الأمـان في شبكة الإنترنت من أهم العوامل التي تساعد على نجاح البنوك الإلكترونية في الأردن، ثم تأتي سمعة البنك، وثقافة العميل، توفر البنية التحتية المناسـبة، والأنظمـة والتشريعات القانونية على الترتيب. بالإضافة إلى هذه العوامل، هنالك عوامل أخرى قد تساعد على إنجاح البنوك الإلكترونية مثل: الدعاية والإعلان، سهولة التنقل في الموقع، بناء ظوابط رقابية مناسبة...

٩. إن ٨٨,٨٩% من بنوك عينة الدراسة تقوم بممارسة أهم القواعد الإرشادية الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية المختلفة، والتي منها البنوك الإلكترونية، والتي قامت لجـنة بـازل بوضـعها بهدف ضمان أمن وسلامة النظام المالي. إذ قامت الإدارات الخاصـة بإدارة المخاطر في بنوك عينة الدراسة بتشكيل فرق خاصة بهذه العمليات، والتـي تقوم بعملية تشخيص وتقدير لأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها قـبل الـبدء بـتقديمها للعملاء، إلى جانب القيام بعملية تقدير حجم المخاطر المختلفة المـرافقة للخدمات المصرفية الإلكترونية، كالمخاطر الاستراتيجية، ومخاطر التشغيل، ومخاطـر الأمن، ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية. كما أن هذه الفرق تقوم بإعداد خطـط لمـواجهة الطوارئ الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية واختبارها، إلى جانب تخصص مبالغ نقدية لإعداد هذه الخطط. بهذا يكون مستوى هذه البنوك جيد في إدارة هذه المخاطر والنجاح في ذلك.

١٠. كافة البنوك العاملة في الأردن والتي تقدم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت، تقـوم بممارسـة الإشـراف والـصيانة والتطويـر المستمر للبنية التحتية (مثل بنى الاتـصالات والبـرمجيات وأجهـزة الحاسوب) الموجودة لدى البنك، وذلك من خلال مـتابعة الـتطورات التكنولوجية المستمرة وتطبيقها، إذ أن البنوك العاملة في الأردن تخـصص تقـريباً مـا نـسبته ٥-٢٠% من أرباح البنك السنوية لمواكبة التطورات التكنولوجـية. بالإضـافة إلى تطبيق وتنفيذ الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية المـنفذة مـن خـلال شبكة الإنترنت، وذلك لضمان أمان هذه العمليات، إذ أن هنالك

بعض البنوك تقوم بتخصيص مبالغ سنوية خاصة بعمليات الأمن والحماية للبنك، ولكن القليل من هذه البنوك ما يفصح عن تلك البيانات، إذ أن عملية الإفصاح تعمل على تعزيز ثقة العميل بأنظمة الأمن والحماية التي يمتلكها البنك.

١١. تستخدم البنوك العاملة في الأردن والتي تقدم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت رقم تعريف شخصي والبطاقات البلاستيكية لتحديد هوية العميل. كما تستخدم أحدث البرمجيات والأجهزة اللازمة لتوفير عنصر الأمان والسلامة لهذه العمليات، مثل الجدران النارية، والتشفير، وأنظمة فصل/إغلاق أتوماتيكية في حال مرور فترة من الزمن دون إجراء أي عملية، بالإضافة إلى استخدام بعض البنوك رقم سري ثاني متغير لتأكيد على العملية التي سيتم إجراؤها، وتسمى هذه العملية بـ " Dual Control ".

١٢. ٨١,٨٢% من بنوك عينة الدراسة تقدم معلومات حول هوية البنك ومركزه القانوني من خلال شبكة الإنترنت. بينما يكتفي ١٨,١٨% بتقديم معلومات عن البنك فقط، أما بالنسبة للمعلومات حول مركزه القانوني فهي مرفقة بالاتفاقية.

١٣. ٨١,٨٢% من بنوك عينة الدراسة -والتي تقدم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت- تقوم بتزويد العملاء بالمعلومات الخاصة والمتعلقة بالأمان العام لحواسبهم الشخصية، أما ١٨,١٨% فلا تقدمها إلا عند طلب العميل.

١٤. لا تقوم البنوك بتدريب عملائها على استخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة للتعامل مع البنوك الإلكترونية بشكل آمن، ولكن ١٨,١٨% من البنوك التي تقدم خدمات مصرفية من خلال الإنترنت تقوم بذلك من خلال الهاتف عند طلب العميل.

١٥. ٥٤% من عينة الدراسة تعتقد أن قانون المعاملات الإلكترونية الأردني غير كافي لحماية كل من البنك والعميل في العمليات المنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة والتي منها شبكة الإنترنت، إذ يحتوي القانون على بعض الثغرات، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (طراد، ٢٠٠٠).

٥-٢ التوصيات:

في نهاية هذه الدراسة، وبعد الوصول إلى النتائج السابقة، يسرد الباحث عدد من التوصيات، التي قد تساعد على تحقيق المزيد من التقدم للبنوك العاملة في الأردن، وهي:

١. على البنوك العاملة في الأردن البدء بتقديم الخدمات المصرفية المختلفة من خلال شبكة الإنترنت، والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، وذلك بهدف المنافسة مع البنوك الأجنبية بعد توصيات البنك الدولي بفتح الأسواق المحلية أمام فروع البنوك الأجنبية والتي تمتاز بملاءتها المالية، وبالتالي المقدرة على منافستها. بالإضافة إلى مواكبة التطورات في الصناعة المصرفية في العالم، ولتستطيع التعامل مع كافة البنوك التي ستتحول إلى عمل مصرفي إلكتروني بالكامل.

٢. قيام البنك ببناء قاعدة معلوماتية متطورة، وذلك من خلال تأسيس مركز كمبيوتر رئيسي يحتفظ بقاعدة معلومات مركزية لكافة عملائه، بحيث تكون فروعه المنتشرة في كافة أنحاء المملكة مربوطة بهذا المركز عبر شبكة متطورة للاتصالات، تُمكنه من التعامل مع أية شبكة اتصالات بيانات حديثة.

٣. زيادة الاستثمار في تطبيق التكنولوجيا المصرفية المُتقدّمة، وذلك من خلال زيادة المخصصات النقدية الخاصة بتطوير البنية التحتية للبنك، سواء كانت أجهزة أم أنظمة، بالإضافة إلى الإفصاح عن تلك المعلومات. وذلك لتدعيم قدرات البنك التنافسية، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، إلى جانب تعزيز ثقة العميل بالبنك من خلال إعطائه صورة عن مدى اهتمام البنك بمتابعة التطورات التكنولوجية وتطبيقها.

٤. قيام البنوك العاملة في الأردن بتخصيص مبالغ سنوية للمحافظة على أمن وسلامة قواعد البيانات التي يمتلكها البنك من أي هجوم، والإفصاح عن تلك المعلومات، وذلك بهدف تعزيز ثقة العملاء بأمان العمليات المصرفية التي يقومون بها، ومدى حرص البنك على الحفاظ على خصوصيتهم. بالإضافة إلى الاستفادة من تجارب البنوك في الدول المتقدمة في مجال المحافظة على أمن المعلومات.

٥. التكثيف من عمليات التسويق عن الخدمات المصرفية التي يقوم البنك بتقديمها للعملاء من خلال شبكة الإنترنت، وذلك من خلال زيادة المخصصات النقدية للدعاية والإعلان إلى

جانب تزويد العملاء بالمعلومات والإرشادات التي تساعدهم على القيام بالعمليات المصرفية التي يحتاجونها بكل طمأنينة.

٦. التوسع في تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت، وذلك من خلال انتهاج استراتيجية التطوير المستمر للخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك، وعدم الوقوف عند خدمات معينة، وذلك بهدف تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاؤهم.

٧. قيام البنوك بتطوير إجراءات إدارة المخاطر بالشكل الذي يتم فيه التأكد بأن هذه الإجراءات تتعامل بدرجة كافية مع جميع المخاطر، وأن تكون هذه الإجراءات مرنة بالدرجة التي تستطيع فيها التكيف مع التغيرات في نوعية وحدة تلك المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية المتاحة عبر الإنترنت.

٨. إنشاء محكمة متخصصة بحل النزاعات الناتجة عن العمل المصرفي بشكلٍ عام، منفصلة عن محكمة البداية، إلى جانب وجود قضاة من ذوي الخبرة والإلمام بالعمل المصرفي في هذه المحاكم.

٩. إعادة النظر بقانون المعاملات الإلكترونية الأردني وذلك من خلال إجراء دراسة تفصيلية له، وضرورة اطلاع كافة العاملين في البنوك على هذا القانون.

المراجع والملاحق

المراجع العربية:

الكتب:

- أبــو جــريش: جــورج نهاد، رشوان: خشان يوسف، **المدخل إلى مصارف الإنترنت**، بدون طبعة، اتحاد المصارف العربية، بيروت-لبنان، ٢٠٠٤.
- عــرب: يونس، **دليل أمن المعلومات والخصوصية**، الطبعة الأولى، اتحاد المصارف العربية، بيروت-لبنان، ٢٠٠٢.
- عــرب: يونس، **قانون الكمبيوتر**، الطبعة الأولى، اتحاد المصارف العربية، بيروت-لبنان، ٢٠٠١.
- العــلاق: بشير عباس، **التسويق عبر الإنترنت**، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ٢٠٠٢.
- العلمــي: مهــدي فكــري، **العمليات المــصرفية من منظور شمولي**، بدون طبعة، عمان-الأردن، ٢٠٠٣.
- قاحــوش: نــادر ألفــرد، **العمل المصرفي عبر الإنترنت**، بدون طبعة، الدار العربية للعلوم، بيروت-لبنان، ٢٠٠٠.
- قــرطاس: المنــصف، " دراســة تحليلية حول فرص الإستثمار في البنك المباشر أو الإنتــرنت البنكي "، مقال في كتاب **التجارة الإلكترونية والخدمات المالية والمصرفية عبر الإنترنت**، بدون طبعة، اتحاد المصارف العربية، بيروت-لبنان، ٢٠٠٠.
- كشت: إبراهيم، وآخرون، **دليل القانونيين إلى الأعمال المصرفية**، بدون طبعة، البنك الأردني الكويتي، عمان- الأردن، ٢٠٠٥.
- مــراد: عــبد الفتاح، **التجارة الإلكترونية والبيع والشراء على شبكة الإنترنت**، بدون طبعة، مصر، ٢٠٠٥.
- مهــنا: عــبدالله، **تسسويق الخدمات المصرفية**، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، ١٩٩٨.
- هايــق: مات، **أساسيات العمل التجاري الإلكتروني**، ترجمة ريم خالد الزامل، الطبعة الأولى، مكتبة الشقري، الرياض-السعودية، ٢٠٠٢.
- ياســين: ســعد غالب، العلاق: بشير عباس، **الإعمال الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان-الأردن، ٢٠٠٢.
- يوســف، رديــنة. الصميدعي، محمد. **التسويق المصرفي: مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي**، دار المناهج، عمان-الأردن، ٢٠٠٥.

- الـصيرفة الخاصة في العمل المالي الحديث، اتحاد المصارف العربية، بيروت-لبنان، ٢٠٠٢.

الرسائل:

- درباس: سامر، ٢٠٠١م، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق ميزة تنافسية في قطاع المصارف في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة اليرموك، اربد-الأردن.
- أبو عكر: إناس فخري، ٢٠٠٥م، **أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على العمل المصرفي، وتقيم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية (دراسة استطلاعية على المصارف الأردنية)**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة اليرموك، اربد-الأردن.

المؤتمرات:

- حشاد: نبيل، الاتجاهات الدولية الحديثة في إدارة المخاطر المالية، المؤتمر المصرفي العربي، العودة إلى المستقبل، اتحاد المصارف العربية، بيروت-لبنان، ٢-٣ تموز ٢٠٠٢م.
- شقير: عمر، العمل المصرفي الممارس بوسائل إلكترونية من قبل البنوك الأردنية، المؤتمر العلمي السنوي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الإعمال الإلكترونية في العالم العربي، جامعة الزيتونة، عمان-الأردن، ٢٨-٣٠ تموز ٢٠٠٣م.
- شقير: عمر، الرقابة والتفتيش والتدقيق الداخلي على الفعاليات والأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العربية عبر الوسائل الإلكترونية ودورها في التقليل من مخاطر العمل المصرفي، المؤتمر العلمي السنوي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تكنولوجيا المعلومات ودورها و دورها في التنمية الاقتصادية، الجزء الثاني، جامعة الزيتونة، عمان-الأردن، ٦-٨ أيار ٢٠٠٢م.
- صيام: أحمد زكريا، العالم الرقمي والخدمات المصرفية الإلكترونية، المؤتمر العلمي السنوي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الإعمال الإلكترونية في العالم العربي، جامعة الزيتونة، عمان-الأردن، ٢٨-٣٠ تموز ٢٠٠٣م.

- عيسو: الهادي شايب، الثورة الرقمية وانعكاساتها على العالم العربي، المؤتمر المصرفي العربي، المصارف العربية والنجاح في عالم متغير، اتحاد المصارف العربية، بيروت-لبنان، ٣-٤ نيسان ٢٠٠٢.
- الهندي: عدنان، تطورات الصناعة المصرفية العربية وتحديات القرن الحادي والعشرين، المؤتمر المصرفي العربي، برامج الإصلاح الاقتصادي ودور المصارف العربية، اتحاد المصارف العربية، لبنان، تشرين الثاني ١٩٩٧.
- البنوك الأردنية ومتطلبات الانتقال إلى القرن الحادي والعشرين، وقائع حلقة النقاش التي نظمها المنبر الأردني للتنمية الإقتصادية في مقر جمعية البنوك في الأردن في ١٩٩٩/٧/٢٤، مركز الأردن الجديد للدراسات، عمان-الأردن، ٢٠٠٠.

المجلات:

- الرفاعي: غالب عوض، ياسين: سعد غالب، " الأعمال الإلكترونية في المصارف (حالة الأردن) "، مجلة الزيتونة للدراسات والبحوث العلمية، العلوم الإنسانية، عمان-الأردن، المجلد ١، العدد ٢، ٢٠٠٢، ص ص ٧١-٩٤.
- شعبان: إياد، " التسويق المصرفي في القرن الحادي والعشرين "، مجلة البنوك في الأردن، المجلد ٢١، العدد ١٠، ٢٠٠٢، ص ص ٥١-٥٣.
- الصمادي: حازم، نطاق مسؤولية المصرف والوسائل القانونية الإلكترونية في الإثبات، مجلة البنوك في الأردن، المجلد ١٩، العدد ١٠، ٢٠٠٠، ص ص ١٠-١٨.
- الطراد: اسماعيل ابراهيم، "البنوك الالكترونية (E-Banking) المستقبل الذي أصبح واقعاً، فهل استعد الجهاز المصرفي له؟ "، مجلة أبحاث اليرموك، ٢٠٠١.
- عباد: محمد، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المصارف الأردنية، مجلة البنوك في الأردن، المجلد ٢١، العدد ١، ٢٠٠٢، ص ٢٦.
- عرب: يونس، " الدراسة الشاملة حول البنوك الإلكترونية: الجزء الثاني "، مجلة البنوك في الأردن، المجلد ١٩، العدد ٤، ٢٠٠٠، ص ص ٩-١٦.
- عزام: هنري توفيق، "المصارف العربية وقدرتها على التأقلم مع التغيرات المستجدة "، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد ٩، العدد ١، ٢٠٠١، ص ص ١٥-٢٢.
- قاحوش: نادر ألفرد، " العمل المصرفي عبر الإنترنت "، مجلة البنوك في الأردن، المجلد ١٩، العدد ٥، ص ص ٢٤-٢٦.

- " قــواعد إدارة المخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية-خلاصة تنفيذية "، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد ١١، العدد ٣، ٢٠٠٣، ص ص ٤-٢٢.
- " غلوبل فايننس: الوطني أفضل بنك إنترنت في الشرق الأوسط وأفريقيا لعام ٢٠٠٤ "، مجلة القبس، ٢٠٠٤/٩/٢١.

المراجع الأجنبية:

الكتب:

- Musa, Taher. **Readings in Modern Banking and Finance**, Union of Arab Banks, Baurit-Lebanon, 2004.
- Harrison, Tina. **Financial Services Marketing**, First edition, Pearson Education, England, 2000.

المجلات والأبحاث غير المنشورة:

- Ashby, Quentin. February 2005, " Trading Places: Where now for Internet Banking?" ESOMAR Conference on Financial Services, London (UK).
- "BIS study highlights e-banking risks", Business Line: Money & Banking, May, 2001.
- Balachandher et al. "Internet Banking Patronage: An Empirical Investigation of Malaysia",
- Carlson et al, "Internet Banking: Market Developments and Regulatory Issues", Office of the Comptroller of the Currency, May 2001 (Revised).
- "Online Banking: phishing for Security", Deutsche Bank Research, E-Banking Snapshot, December 2004, No 12.
- Frigo, Mark L et al. "Internet Banking: Translating e-Business Strategy into Action", Bank Accounting & Finance (Euromoney Publications PLC); Summer 2001, Vol. 14 Issue 4, p29.
- Furust et al. " Internet Banking: Developments and prospects",
- Economic and Policy Analysis working paper, September 2000.
- Gurau, Calin. "E-banking in transition economies: The case of Romania ", Journal of Financial Services Marketing, Vol. 6, Issue 4, November, 2001, PP 362-378.
- Hall, Steven et al. 'Using Internet for Retail Access: Banks Found Lagging", Journal of Retail Banking Services; Spring 1999, Vol. 21 Issue 1, p51.

- Jayawardhena, Chanaka. "Measurement of Services Quality in Internet Banking: The Development of an Instrument ", Journal of Marketing Management, 2004, PP 185-207.
- Jordan, John & Katz, Jane. "Banking in the age of Information Technology ", Regional Review; 1999, Vol. 9 Issue 4, p24.
- Labiak, Barbara Kubis. "The ePayments and eBanking Market Outlook: Competitive advantage and new profit opportunities in a rapidly developing European market ". Published by Business Insight Ltd. August 2004,
- Lustsik, Olga. 2004, "Can E-Banking Services Be Profitable?" University of Tartu- Faculty of Economics & Business Administration, Estonia.
- Mansur, Yusuf. "E-banking in Jordan?", Jordan Times, Monday, August 6, 2001.
- Pasa, Mehmet & Sherman, Mike. "Selling Internet Banking to Asians", McKinsey Quarterly; 2001 Special Edition Issue 2, p9.
- Pennathur, Anita K. "Clicks and bricks: e-Risk Management for banks in the age of the Internet", Journal of Banking & Finance, 2001, Vol. 25, pp 2103-2123.
- Power, Carol. "More Web Banks Folding in Europe than in U.S", American Banker; 2001, Vol. 166 Issue 85, p10.
- Raab, Marian. "Online Banking, the Hard Way ", American Banker; 2001, Vol. 166 Issue 48, p3A.
- Rackley, Tripp. "Planning is Key to Cyber banking Success", Bank Systems & Technology; 2000, Vol. 37 Issue 2, p14.
- Roth, Andrew. "Middle East Web Growth Could Draw U.S. Bankers", American Banker, Vol. 166 Issue 75, p10.
- Sathye, Milind. "The impact of internet banking on performance and risk profile: Evidence from Australian credit unions", Journal of Banking Regulation, 2005, Vol. 6, No. 2, pp. 163–174.
- Savage, Clive. March, 2003. "Over 60 Million Europeans Now Bank Online, Rising to 130 Million by 2007, Forrester Calculates", Forrester Research (NASDAQ: FORR).
- Stafford, Barbara. " Risk Management and Internet Banking: What Every Banker Needs to Know", Community Banker, Feb 2001, Vol. 10 Issue 2, p48.
- "The Hollow Promise of Internet Banking", Economist; 2000, Vol. 357 Issue 8196, p91.
- West, Louise. "Online Banking Becomes a Commodity in Europe", Bank Technology News, May 2001, Vol. 14 Issue 5, p64.

المواقع الإلكترونية:

- www.alrai.com
- www.bankrate's.com
- www.bis.org
- www.cbj.gov.jo
- www.clickz.com
- www.ffiec.gov
- www.ftc.gov
- www.internetworldstate.com
- www.kenanah.com
- www.minshawi.com
- www.reaserchandmarkets.com

ملحق رقم (١)

أسماء بنوك عينة الدراسة

(نهاية تشرين أول عام ٢٠٠٤ والعاملة إلى الآن)

الرقم	اسم البنك	سنة التأسيس*	عدد الفروع والمكاتب*	سنة البدء بتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت
١	البنك العربي	١٩٣٠	٨٢	١٩٩٨
٢	البنك الأهلي الأردني	١٩٥٦	٤٥	٢٠٠٤
٣	بنك الأردن	١٩٦٠	٧٣	٢٠٠٤
٤	بنك القاهرة عمان	١٩٦٠	٥١	٢٠٠٦
٥	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	١٩٧٤	١٠١	١٩٩٩
٦	البنك الأردني الكويتي	١٩٧٧	٣٩	١٩٩٩
٧	بنك المؤسسة العربية المصرفية	١٩٨٩	١٥	٢٠٠٥
٨	البنك الأردني للاستثمار و التمويل	١٩٨٩	٧	٢٠٠٦
٩	بنك الاتحاد للادخار و الاستثمار	١٩٩١	١٣	٢٠٠٥
١٠	بنك سوسيته جنرال	١٩٩٣	١٦	٢٠٠٥
١١	البنك الإسلامي الأردني	١٩٧٩	٦٥	٢٠٠٤
١٢	البنك العربي الإسلامي الدولي	١٩٩٧	١١	٢٠٠٦
١٣	بنك لبنان و المهجر	٢٠٠٤	١	٢٠٠٦
١٤	بنك الكويت الوطني	٢٠٠٤	١	٢٠٠٦
١٥	البنك العقاري المصري العربي	١٩٥١	١٠	٢٠٠٧
١٦	البنك التجاري الأردني	١٩٧٨	٢٥	٢٠٠٦
١٧	بنك الصادرات والتمويل	١٩٩٦	٥	٢٠٠٤
١٨	بنك الاستثمار العربي الأردني	١٩٧٨	١٢	٢٠٠٥

- المصدر: * الجهاز المالي والمصرفي في الأردن (١٩٦٤-٢٠٠٤)، البنك المركزي الأردني

ملحق رقم (٢)

توزيع الاستبانات على عينة الدراسة

الرقم	اسم البنك	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة
١	البنك العربي	٤	٤
٢	البنك الأهلي الأردني	٤	٤
٣	بنك الأردن	٤	٤
٤	بنك القاهرة عمان	٤	٣
٥	بنك الإسكان لتجارة والتمويل	٤	٣
٦	البنك الأردني الكويتي	٤	٣
٧	بنك المؤسسة العربية المصرفية	٤	٣
٨	البنك الأردني للاستثمار و التمويل	٤	٢
٩	بنك الاتحاد للادخار و الاستثمار	٤	٤
١٠	بنك سوسيته جنرال	٤	٣
١١	البنك الإسلامي الأردني	٤	٣
١٢	البنك العربي الإسلامي الدولي	٤	٣
١٣	بنك لبنان و المهجر	٤	٢
١٤	بنك الكويت الوطني	٤	١
١٥	البنك العقاري المصري العربي	٤	١
١٦	البنك التجاري الأردني	٤	٣
١٧	بنك الصادرات والتمويل	٤	٣
١٨	بنك الاستثمار العربي الأردني	٤	٢

ملحق رقم (٣)

استبانة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعـــــــة اليـرمــــــــوك

كلية الاقتصاد والعلوم الإداريــــة

قسم العلوم المالية والمصرفية

الإخوة والأخوات المحترمين،

تهـدف هـذه الإسـتبانة إلـى التعرف على البنوك الإلكترونية في الأردن، من حيث تطـورها وأهميـتها وأهم العراقيل التي تواجهها البنوك العاملة في الأردن في تقديم خدماتها المصرفية عبر شبكة الإنترنت.

إن تعـاونكم في الإجابة على أسئلة الاستبانة سوف يساعد الباحث على الوصول إلى الهـدف الرئيـسي من إجراء هذه الدراسة، لذا أرجو التكرم بقراءة هذه الاستبانة بدقة وتمعن والإجابـة علـى أسئلتها بموضوعية، علماً بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم هذه المعلومات إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث	المشرف
إياد واصف عميش	أ.د رتاب خوري
ماجستير علوم مالية ومصرفية	قسم العلوم المالية والمصرفية
جامعة اليرموك	جامعة اليرموك

ملاحظة:

البنوك الإلكترونية هي عبارة عن البنوك التي تقدم خدمات مصرفية تقليدية ومبتكرة والتي يحتاجها العميل من خلال شبكة الإنترنت على مدار ٢٤ ساعة، سبعة أيام في الأسبوع، وذلك من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون أي عوائق.

أرجو الإجابة على الأسئلة التالية من خلال اختيار الإجابة المناسبة من بين الخيارات ووضع إشارة (X) في المربع:

القسم الأول: معلومات شخصية عن معبئ الاستبانة

الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر : .... سنة

المؤهل العلمي: ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس
☐ ماجستير ☐ دكتوراه

المستوى الوظيفي: ☐ مدير قسم الخدمات الإلكترونية أو ما يوازيها
☐ مدير قسم الكمبيوتر أو ما يوازيها
☐ مدير قسم إدارة المخاطر أو ما يوازيها
☐ أخرى (أرجو ذكرها)..

الخبرة العملية: .... سنة

القسم الثاني: البنوك الإلكترونية في الأردن

١. هل يوجد للبنك موقع إلكتروني على شبكة الإنترنت؟

☐ نعم ☐ لا

٢. هل يقدم البنك (داخل المملكة) للعملاء خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت؟

☐ نعم ☐ لا (أرجو الانتقال إلى بند ٥)

٣. أي من الخدمات التالية يقدمها البنك للعملاء من خلال شبكة الإنترنت:

☐ فتح الحسابات.

☐ التحويل بين الحسابات.

☐ تسديد قيمة الكفالات والاعتمادات المستندية وبوالص التحصيل.

☐ الاستثمار المباشر بالأسهم والسندات والعملات الأجنبية.

☐ طلب تسهيلات ائتمانية.

☐ طلب دفتر شيكات.

☐ طلب كشف حساب.

☐ الاستعلام عن أرصدة الحسابات.

☐ دفع الفواتير (الماء، الكهرباء، والهاتف).

☐ أخرى (أذكرها):

....

....

....

٤. في أي سنة بدأ البنك بتقديم أول خدمة مصرفية من خلال الإنترنت؟ ....

٥. إذا كـــان البـــنك لا يقدم أي من الخدمات المصرفية المذكوره في البند ٣ أعلاه من خلال شـــبكة الإنتـــرنت، فهل ينوي البنك تقديمها في المستقبل؟ (أرجو تحديد العام المتوقع للبدء بها)

☐ نعم، في العام......... ☐ لا

٦. رتـب الإجابة في الفروع أ،ب، ت حسب الأهمية التي تجدها مناسبة (رقم ١ أكثر أهمية تصاعدياً إلى ٥ الأقل أهمية):

أ- الأسباب التي تدفع البنك إلى تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت هي:

- زيادة قاعدة العملاء من خلال التوسع الجغرافي ....
- المنافسة ....
- تقليل تكلفة ....
- تعميق الولاء بين البنك والعميل ....
- وضوح الأنظمة والتشريعات القانونية ....
- أسباب أخرى (أرجو ذكرها) ....

....

....

ب- العراقيل التي تقف عائقاً أمام البنك لتقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت:

- عدم الثقة بأمان شبكة الإنترنت ....
- عدم امتلاك البنية التحتية المناسبة ....
- التكلفة العالية لتكنولوجيا المستخدمة ....
- الأنظمة والتشريعات القانونية ....
- ثقافة العميل ....
- عراقيل أخرى (أرجو ذكرها) ....

....

....

ت- عوامل نجاح البنك في تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت:

- سمعة البنك ....
- البنية التحتية ....
- الأمان في شبكة الإنترنت ....
- ثقافة العميل ....
- الأنظمة والتشريعات القانونية ....
- عوامل أخرى (أرجو ذكرها) ....

....

....

القسم الثالث: إدارة المخاطر

٧. هــل يتوفــر فــي البنك قسم أو فريق إداري مختص بإدارة المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الإلكترونية؟

☐ نعم ☐ لا (أرجو الانتقال إلى القسم الرابع)

٨. هــل يقــوم البنك بعملية تشخيص وتقدير أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها قبل تقديمها للعملاء؟

☐ نعم ☐ لا

٩. هل يقوم البنك بإجراء تقدير لحجم مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية قبل تقديمها؟

☐ نعم ☐ لا (أرجو الانتقال إلى البند ١١)

١٠. أي المخاطر التالية يقوم البنك بتقديرها:

☐ المخاطر الإستراتيجية ☐ مخاطر التشغيل

☐ مخاطر الأمن ☐ مخاطر السمعة

☐ المخاطر القانونية ☐ أخرى (أذكرها)..................

١١. هــل يقوم البنك بإعداد خطط مواجهة الطوارئ خاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية لاستخدامها في حال حدوث أي خلل في نشاط البنك؟

☐ نعم ☐ لا (أرجو الانتقال إلى القسم الرابع)

١٢. هل يخصص البنك مبالغ نقدية لأعداد خطط مواجهة الطوارئ؟

☐ نعم ☐ لا

١٣. هل يقوم البنك باختبار خطط مواجهة الطوارئ التي يعدها؟

☐ نعم ☐ لا

١٤. أرجو ذكر خطط مواجهة الطوارئ التي يستخدمها أو يعدها البنك:

....

....

....

القسم الرابع: أمان العمليات المصرفية عبر الإنترنت

(إذا كان البنك لا يقدم أي خدمات مصرفية من خلال شبكة الإنترنت، أرجو الانتقال إلى القسم الخامس مباشرةً)

١٥. هـل يقوم البنك بممارسة الإشراف والصيانة والتطوير المستمر للبنى التحتية (مثل بنى الاتصالات والبرمجيات وأجهزة الحاسوب...) لرقابة أمان البنك؟

☐ نعم ☐ لا

١٦. أي مـن الإجـراءات التالـية يستخدمها البنك للتحقق من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت:

☐ رقم تعريف شخصي ☐ القياسات الحياتية أو البيولوجية (مثل البصمة)

☐ البطاقات البلاستيكية ☐ أخرى (أرجو ذكرها)..........................

١٧.أي مـن هذه التقنيات يستخدمها البنك كوسيلة لتوفير عنصر الأمان في تعاملات البنوك الإلكترونية:

☐ الجدران النارية (Firewalls) ☐ التشفير (Encryption)

☐ نظام إغلاق / فصل أتوماتيكي في حال تجاوز الفترة الزمنية المسموح بها للقيـام بالعملية المصرفية أو إدخال كلمة السر والرقم السري خطأً

☐ أخرى (أرجو ذكرها)...

....

١٨. هـل يقوم البنك بتطبيق وتنفيذ الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية المنفذة من خلال شبكة الإنترنت؟

☐ نعم ☐ لا

١٩. هـل يقوم البنك بتقديم معلومات عامة حول هوية البنك ومركزه القانوني في موقعه على شبكة الإنترنت قبل البدء بتنفيذ العمليات المصرفية عبر الإنترنت؟

☐ نعم ☐ لا

٢٠. هل يقوم البنك بتزويد العملاء بالمعلومات الخاصة بالأمان العام لحواسيبهم الشخصية؟

☐ نعم ☐ لا

٢١. هـل يقوم البنك بتدريب عملائه على استخدام الأجهزة والبرمجيات الحديثة للتعامل مع البنوك الإلكترونية بشكل آمن؟

☐ نعم ☐ لا

القسم الخامس: التكنولوجيات الحديثة

٢٢. هل يمتلك البنك الأجهزة والبرمجيات الحديثة اللازمة للتعامل مع شبكة الإنترنت في تقديم الخدمات المصرفية؟

☐ نعم ☐ لا

٢٣. هل يقوم البنك بمتابعة التطورات التكنولوجية الحديثة والمتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وأنظمة الحماية وتطبيقها؟

☐ نعم ☐ لا

٢٤. هل يخصص البنك مبالغ نقدية لمواكبة التطورات التكنولوجية؟

☐ نعم ☐ لا

٢٥. هل يمتلك البنك الكفاءات البشرية المدربة للتعاملات الإلكترونية مع العملاء؟

☐ نعم ☐ لا

القسم السادس: الإطار القانوني

٢٦. هـل تعـتقد بـأن قانون المعاملات الإلكترونية الأردني كاف لحماية البنك في العمليات المصرفية المنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية والتي منها شبكة الإنترنت؟

☐ نعم ☐ لا

٢٧. هـل تعـتقد بأن قانون المعاملات الإلكترونية الأردني كاف لحماية العميل في العمليات المصرفية المنفذة من خلال الوسائل الإلكترونية والتي منها شبكة الإنترنت؟

☐ نعم ☐ لا

٢٨. هل لديك أي اقتراح أو تعليق حول قانون المعاملات الإلكترونية الأردني؟

....
....
....
....

نحن عبد الله الثاني ابن الحسين ملك المملكة الأردنية الهاشمية بمقتضى الفقرة (١) للمادة (٩٤) من الدستور وبناء على ماقرره مجلس الوزراء بتاريخ ٢٠٠١/١٢/١١ نصادق بمقتضى المادة (٣١) من الدستور على القانون المؤقت الآتي ونأمر باصداره ووضعه موضع التنفيذ المؤقت وإضافته إلى قوانين الدولة على اساس عرضه على مجلس الأمة في أول اجتماع يعقده :

قانون مؤقت رقم (٨٥) لسنة ٢٠٠١.

قانون المعاملات الإلكترونية

- المادة ١- يسمى هذا القانون (قانون المعاملات الإلكترونية لسنة ٢٠٠١) ويعمل به بعد ثلاثة اشهر من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية .

- المادة ٢ – يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذا القانون المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك :

المعاملات : إجراء، أو مجموعة من الإجراءات، يتم بين طرفين أو أكثر لإنشاء التزامات على طرف واحد أو التزامات تبادلية بين أكثر من طرف ويتعلق بعمل تجاري أو التزام مدني أو بعلاقة مع أي دائرة حكومية.

المعاملات الإلكترونية : المعاملات التي تنفذ بوسائل إلكترونية .

الإلكتروني : تقنية استخدام وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترومغناطسية أو أي وسائل مشابهة في تبادل المعلومات وتخزينها .

المعلومات : البيانات والنصوص والصور والأشكال .
والأصوات والرموز وقواعد البيانات وبرامج الحاسوب وما شابه ذلك .

تبادل البيانات الإلكترونية : نقل المعلومات الكترونيا من شخص إلى آخر باستخدام نظم معالجة المعلومات .

رسالة المعلومات : المعلومات التي يتم إنشاؤها وإرسالها أو تسلمها أو تخزينها بوسائل إلكترونية أو بوسائل مشابهة بما في ذلك تبادل البيانات الإلكترونية أو البريد الإلكتروني أو البرق أو التلكس أو النسخ البرقي .

السجل الإلكتروني : القيد أو العقد أو رسالة المعلومات التي يتم انشاؤها او ارسالها أو تسلمها أو تخزينها بوسائل إلكترونية.

العقد الإلكتروني : الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائل الإلكترونية، كليا وجزئيا.

التوقيع الإلكتروني : البيانات التي تتخذ هيئة حروف او أرقام او رموز او إشارات او غيرها وتكون مدرجة بشكل إلكتروني او رقمي او ضوئي او أي وسيلة اخرى مماثلة في رسالة معلومات او مضافة عليها او مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها ويميزه عن غيره من اجل توقيعه وبغرض الموافقة على مضمونه .

نظام معالجة المعلومات : النظام الإلكتروني المستخدم لإنشاء رسائل المعلومات او ارسالها او تسلمها او معالجتها او تخزينها او تجهيزها على أي وجه آخر .

الوسيط الإلكتروني : برنامج الحاسوب او أي وسيلة إلكترونية أخرى تستعمل من اجل تنفيذ إجراء او الاستجابة لاجراء بقصد إنشاء او إرسال او تسلم رسالة معلومات دون تدخل شخصي .

المرسل إليه : الشخص الذي قصد المنشئ تسليمه رسالة معلومات .

إجراءات التوثيق : الإجراءات المتبعة للتحقق من ان التوقيع الإلكتروني او السجل الإلكتروني قد تم تنفيذه من شخص معين، او لتتبع التغيرات والاخطاء التي حدثت في سجل

إلكتروني بعد انشائه بما في ذلك استخدام وسائل التحليل للتعرف على الرموز والكلمات والارقام وفك التشفير والاستعادة العكسية واي وسيلة او إجراءات اخرى تحقق الغرض المطلوب .

شهادة التوثيق : الشهادة التي تصدر عن جهة مختصة مرخصة أو معتمدة لاثبات نسبة توقيع إلكتروني الى شخص معين استنادا الى إجراءات توثيق معتمدة .

رمز التعريف : الرمز الذي تخصصه الجهة المرخصة او المعتمدة لتوثيق العقود الإلكترونية للشخص المعني لاستعماله من المرسل إليه من اجل تمييز السجلات الصادرة عن ذلك الشخص من غيرها .

المؤسسة المالية : البنك المرخص او المؤسسة المالية المصرح لها بالتعامل بالتحويلات المالية وفق احكام القوانين النافذة .

القيد غير المشروع : أي قيد مالي على حساب العميل نتيجة رسالة إلكترونية ارسلت باسمه دون علمه او موافقته او دون تفويض منه .

احكـــــام عـــــامـــــة

- المادة ٣ -أ- يهدف هذا القانون الى تسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في اجراء المعاملات وذلك مع مراعاة احكام أي قوانين اخرى ودون تعديل او الغاء لأي من هذه الأحكام .

ب - يراعى عند تطبيق احكام هذا القانون قواعد العرف التجاري الدولي ذات العلاقة بالمعاملات الإلكترونية ودرجة التقدم في تقنية تبادلها.

- المادة ٤ - تسري احكام هذا القانون على مايلي :

أ - المعاملات الإلكترونية والسجلات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني واي رسالة معلومات إلكترونية .

ب- المعاملات الإلكترونية التي تعتمدها أي دائرة حكومية او مؤسسة رسمية بصورة كلية او جزئية .

- المادة ٥ - أ- تطبق احكام هذا القانون على المعاملات التي يتفق اطرافها على تنفيذ معاملاتهم بوسائل إلكترونية ما لم يرد فيه نص صريح يقضي بغير ذلك .

ب- لمقاصد هذه المادة لايعتبر الاتفاق بين اطراف معينة على اجراء معاملات محدده بوسائل إلكترونية ملزما لاجراء معاملات اخرى بهذه الوسائل.

- المادة ٦- لاتسري احكام هذا القانون على مايلي :

أ- العقود والمستندات والوثائق التي تنظم وفقا لتشريعات خاصة بشكل معين او تتم باجراءات محددة ومنها :

١. إنشاء الوصية وتعديلها.
٢. إنشاء الوقف وتعديل شروطه.
٣. معاملات التصرف بالأموال غير المنقولة بما في ذلك الوكالات المتعلقة بها وسندات ملكيتها وانشاء الحقوق العينية عليها باستثناء عقود الايجار الخاصة بهذه الاموال .
٤. الوكالات والمعاملات المتعلقة بالأحوال الشخصية .
٥. الإشعارات المتعلقة بإلغاء او فسخ عقود خدمات المياه والكهرباء والتأمين الصحي والتأمين على الحياة .

١- لوائح الدعاوى والمرافعات واشعارات التبليغ القضائية وقرارات المحاكم .
ب- الاوراق المالية الاما تنص عليه تعليمات خاصة تصدر عن الجهات المختصة استنادا لقانون الاوراق المالية النافذ المفعول .

السجل والعقد والرسالة والتوقيع الإلكتروني

- المادة ٧- أ- يعتبر السجل الإلكتروني والعقد الإلكتروني والرسالة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني منتجا للآثار القانونية ذاتها المترتبة على الوثائق والمستندات الخطية والتوقيع الخطي بموجب احكام التشريعات النافذة من حيث الزامها لاطرافها او صلاحيتها في الاثبات.
ب- لا يجوز اغفال الاثر القانوني لاي مما ورد في الفقرة (أ) من هذه المادة لانها أجريت بوسائل إلكترونية شريطة اتفاقها مع احكام هذا القانون .

- المادة ٨ - أ- يستمد السجل الإلكتروني اثره القانوني ويكون له صفة النسخة الاصلية إذا توافرت فيه مجتمعة الشروط التالية :
١- ان تكون المعلومات الواردة في ذلك السجل قابلة للاحتفاظ بها وتخزينها بحيث يمكن، في أي وقت، الرجوع اليها .
٢- امكانية الاحتفاظ بالسجل الإلكتروني بالشكل الذي تم به انشاؤه او ارساله او تسلمه او بأي شكل يسهل به اثبات دقة المعلومات التي وردت فيه عند انشائه او ارساله او تسلمه.
٣- دلالة المعلومات الواردة في السجل على من ينشأه او يتسلمه وتاريخ ووقت ارساله وتسلمه .
ب- لاتطبق الشروط الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة على المعلومات المرافقة للسجل التي يكون القصد منها تسهيل ارساله وتسلمه .
ج- يجوز للمنشئ او المرسل اليه اثبات الشروط الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة بواسطة الغير .

- المادة ٩- أ- إذا اتفقت الاطراف على اجراء معاملة بوسائل إلكترونية يقتضي التشريع الخاص بهذه المعاملة تقديم المعلومات المتعلقة بها او ارسالها او تسليمها الى الغير بوسائل خطية فيجوز لهذه الغاية اعتبار اجرائها بوسائل إلكترونية متفقا مع متطلبات تلك التشريعات إذا كان المرسل إليه قادرا على طباعة تلك المعلومات وتخزينها والرجوع إليها في وقت لاحق بالوسائل المتوافرة لديه .
ب – إذا حال المرسل دون إمكانية قيام المرسل اليه بطباعة السجل الإلكتروني وتخزينه والاحتفاظ به يصبح هذا السجل غير ملزم للمرسل اليه

- المادة ١٠ - أ – إذا استوجب تشريع نافذ توقيعا على المستند او نص على ترتيب أثر على خلوه من التوقيع فان التوقيع الإلكتروني على السجل الإلكتروني يفي بمتطلبات ذلك التشريع
ب- يتم إثبات صحة التوقيع الإلكتروني ونسبته الى صاحبه إذا توافرت طريقة لتحديد هويته والدلالة على موافقته على المعلومات الواردة في السجل الإلكتروني الذي يحمل توقيعه إذا كانت تلك الطريقة مما يعول عليها لهذه الغاية في ضوء الظروف المتعلقة بالمعاملة بما في ذلك اتفاق الأطراف على استخدام تلك الطريقة

- المادة ١١- إذا استوجب تشريع نافذ الاحتفاظ بمستند لغايات التوثيق او الاثبات او التدقيق او أي غرض اخر مماثل يجوز الاحتفاظ بسجل إلكتروني لهذه الغاية، الا إذا نص في تشريع لاحق على وجوب الاحتفاظ بالسجل خطيا.

- المادة ١٢ – يجوز عدم التقيد بأحكام المواد من (٧-١١) من هذا القانون في أي من الحالات التالية :

أ- إذا كان تشريع نافذ يقتضي إرسال او تقديم معلومات معينة بصورة خطية الى شخص ذي علاقة واجاز هذا التشريع الاتفاق على غير ذلك .

ب – إذا اتفق على إرسال او توجيه معلومات معينة بالبريد الممتاز او السريع او بالبريد العادي .

- المادة ١٣ – تعتبر رسالة المعلومات وسيلة من وسائل التعبير عن الارادة المقبولة قانونا لابداء الايجاب او القبول بقصد إنشاء التزام تعاقدي .

- المادة ١٤ – تعتبر رسالة المعلومات صادرة عن المنشئ سواء صدرت عنه ولحسابه او بوساطة وسيط إلكتروني معد للعمل اتوماتيكيا بوساطة المنشئ او بالنيابة عنه.

- المادة ١٥ -أ- للمرسل اليه أن يعتبر رسالة المعلومات صادرة عن المنشئ وان يتصرف على هذا الاساس في أي من الحالات التالية :

١- إذا استخدم المرسل نظام معالجة معلومات سبق ان اتفق مع المنشئ على استخدامه لهذا الغرض للتحقق من ان الرسالة صادرة عن المنشئ.

٢- إذا كانت الرسالة وصلت للمرسل إليه ناتجة من إجراءات قام بها شخص تابع للمنشئ او من ينوب عنه ومخول بالدخول الى الوسيلة الإلكترونية المستخدمة من أي منهما لتحديد هوية المنشئ .

ب- لاتسري احكام الفقرة (أ) من هذه المادة على أي من الحالتين التاليتين:

١- إذا استلم المرسل اليه اشعارا من المنشئ يبلغه فيها ان الرسالة غير صادرة عنه فعليه ان يتصرف على اساس عدم صدورها عن المنشئ ويبقى المنشئ مسؤولا عن أي نتائج قبل الاشعار .

٢- إذا علم المرسل اليه، او كان بوسعه ان يعلم، ان الرسالة لم تصدر عن المنشئ.

- المادة ١٦ – أ – إذا طلب المنشئ من المرسل اليه بموجب رسالة المعلومات اعلامه بتسلم تلك الرسالة او كان متفقا معه على ذلك، فان قيام المرسل اليه باعلام المنشئ بالوسائل الإلكترونية او باي وسيلة اخرى او قيامه باي تصرف او اجراء يشير الى انه قد استلم الرسالة يعتبر استجابة لذلك الطلب او الاتفاق .

ب- إذا علق المنشئ اثر رسالة المعلومات على تسلمه اشعارا من المرسل اليه بتسلم تلك الرسالة، تعامل الرسالة وكانها لم تكن الى حين تسلمه لذلك الاشعار.

ج- إذا طلب المنشئ من المرسل اليه إرسال اشعار بتسلم رسالة المعلومات ولم يحدد اجلا لذلك ولم يعلق اثر الرسالة على تسلمه ذلك الاشعار فله، في حالة عدم تسلمه الاشعار خلال مدة معقولة، ان يوجه الى المرسل اليه تذكيرا بوجوب اسال الاشعار خلال مدة إرسال محددة تحت طائلة اعتبار الرسالة ملغاة إذا لم يستلم الاشعار خلال هذه المدة .

د- لايعتبر اشعار التسلم بحد ذاته دليلا على ان مضمون الرسالة التي تسلمها المرسل اليه مطابق لمضمون الرسالة التي ارساها المنشئ

- المادة١٧- أ- تعتبر رسالة المعلومات قد ارسلت من وقت دخولها الى نظام معالجة معلومات لا يخضع لسيطرة المنشئ او الشخص الذي أرسل الرسالة نيابة عنه ما لم يتفق المنشئ او المرسل اليه على غير ذلك .

ب- إذا كان المرسل اليه قد حدد نظام معالجة معلومات لتسلم رسائل المعلومات فتعتبر الرسالة قد تم تسلمها عند دخولها الى ذلك النظام، فإذا ارسلت الرسالة الى نظام غير الذي تم تحديده فيعتبر إرسالها قد تم منذ قيام المرسل اليه بالاطلاع عليها لاول مرة .

ج- إذا لم يحدد المرسل اليه نظام معالجة معلومات لتسلم رسائل المعلومات فيعتبر وقت تسلم الرسالة عند دخولها الى أي نظام معالجة معلومات تابع للمرسل اليه .

المادة ١٨ - أ- تعتبر رسالة المعلومات قد ارسلت من المكان الذي يقع فيه مقر عمل المنشئ وانها استلمت في المكان الذي يقع فيه مقر عمل المرسل اليه، وإذا لم يكن لاي منهما مقر عمل يعتبر مكان اقامته مقرا لعمله، مالم يكن منشئ الرسالة والمرسل اليه قد اتفقا على غير ذلك .
ب- إذا كان للمنشئ او المرسل اليه اكثر من مقر لاعماله فيعتبر المقر الاقرب صلة بالمعاملة هو مكان الارسال او التسلم، وعند تعذر الترجيح يعتبر مقر العمل الرئيس هو مكان الارسال أو التسلم.

السند الإلكتروني القابل للتحويل

- المادة ١٩ -أ- يكون السند الإلكتروني قابلا للتحويل إذا انطبقت عليه شروط السند القابل للتداول وفقا لاحكام قانون التجارة باستثناء شرط الكتابة، شريطة أن يكون الساحب قد وافق على قابليته للتداول .

ب- إذا امكن استرجاع البيانات الواردة على صفحتي الشيك، يعتبر الاحتفاظ بالشيك الكترونيا وفقا لاحكام المادة (٨) من هذا القانون اجراءا قانونيا .
ج- لاتسري احكام المواد (٢٠) و(٢١) و(٢٢) و(٢٣) و(٢٤) من هذا القانون على الشيكات الإلكترونية الا بموافقة من البنك المركزي تحدد اسسها بمقتضى تعليمات يصدرها لهذه الغاية

- المادة ٢٠ - يعتبر حامل السند مخولا باستعمال الحقوق المتعلقة بالسند القابل للتحويل إذا كان نظام معالجة المعلومات المستخدم لإنشاء السند وتحويله مؤهلا لاثبات تحويل الحق في ذلك الند وعلى التحقق من شخصية المستفيد او المحول اليه.

- المادة ٢١ -أ- يعتبر نظام المعالجة الإلكتروني مؤهلا لاثبات تحويل الحق في السند تطبيقا لاحكام المادة (٢٠) من هذا القانون إذا كان ذلك النظام يسمح بانشاء السند الإلكتروني وحفظه وتحويله وذلك بتوفر الشرطين التاليين مجتمعين :

١- إذا كانت النسخة المعتمدة من السند القابل للتحويل محددة بصورة غير قابلة للتغيير وذلك مع مراعاة احكام الفقرة(ج) من هذه المادة .
٢- إذا كانت النسخة المعتمدة من السند تدل على اسم الشخص الذي تم سحب السند لمصلحته وان السند قابل للتحويل وتضمنت اسم المستفيد .
ب- ترسل النسخة المعتمدة وتحفظ من قبل الذي يملك الحق فيها او الشخص المودعة لديه لمصلحة صاحب الحق في السند .
ج-١- تعتمد النسخ المأخوذة عن النسخة المعتمدة التي حدث عليها تغيير أو اضافة بموافقة من الشخص الذي يملك حق التصرف في السند .
٢- يؤشر على كل نسخة مأخوذة من السند بأنها معتمدة او غير معتمدة .
٣- تعرف كل نسخة مأخوذة من النسخة المعتمدة بانها نسخة مطابقة للنسخة المعتمدة .

المادة ٢٢- يعتبر حامل السند الإلكتروني صاحب الحق في سند قابل للتحويل ومخولا بجميع الحقوق والدفوع التي يتمتع بها حامل السند العادي وفقا لاي تشريع نافذ إذا كان مستوفيا لجميع شروطه وذلك ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك .

المادة ٢٣-يتمتع المدين بسند إلكتروني قابل للتحويل بالحقوق والدفوع نفسها التي يتمتع بها المدين بسند خطي قابل للتحويل .

المادة ٢٤-إذا اعترض شخص على تنفيذ سند إلكتروني قابل للتحويل فعلى طالب التنفيذ تقديم اثبات كاف على انه الحامل الحقيقي له ، وله اثبات ذلك بابراز النسخة المعتمدة من السند القابل للتحويل وسجلات النشاط التجاري التي تتعلق بالسند للتحقق من شروط السند وهوية حامله .

التحويل الإلكتروني للاموال

- المادة ٢٥- يعتبر تحويل الاموال بوسائل إلكترونية وسيلة مقبولة لاجراء الدفع ، ولا يؤثر هذا القانون باي صورة كانت على حقوق الاشخاص المقررة بمقتضى التشريعات ذات العلاقة النافدة المفعول .

- المادة ٢٦- على كل مؤسسة مالية كمارس اعمال التحويل الإلكتروني للاموال وفقا لاحكام هذا القانون الانظمة الصادرة بمقتضاه الالتزام القانوني بما يلي :

أ- التقيد بأحكام قانون البنك المركزي الاردني وقانون البنوك والانظمة والتعليمات الصادرة استنادا لهما .

ب- اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتقديم خدمات ممونة للعملاء والحفاظ على السرية المصرفية .

- المادة ٢٧- لا يعتبر العميل مسؤولا عن أي قيد غير مشروع على حسابه بواسطة التحويل الإلكتروني تم بعد تبليغه المؤسسة المالية عن امكانية دخول الغير حسابه أو فقدان بطاقته او احتمال معرفة الغير لرمز التعريف المتعلق به والطلب منها وقف العمل بوسيلة التحويل الإلكترونية .

- المادة ٢٨- على الرغم مما ورد في المادة (٢٧) من هذا القانون ، يعتبر العميل مسؤولا عن أي استعمال غير مشروع لحسابه بوساطة تحويل إلكتروني إذا ثبت ان اهماله قد ساهم في ذلك بصورة رئيسه وان المؤسسة قد قامت بواجباتها للحيلولة دون أي استعمال غير مشروع لذلك الحساب .

- المادة ٢٩- يصدر البنك المركزي التعليمات اللازمة لتنظيم أعمال التحويل الإلكتروني للاموال بما في ذلك اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني واعتماد القيد الناتج عن تحويل غير مشروع واجراءات تصحيح الاخطاء والافصاح عن المعلومات واي امور اخرى تتعلق بالاعمال المصرفية الإلكترونية واي امور اخرى تتعلق بما في ذلك المعلومات التي تلتزم المؤسسات المالية بتزويده بها .

توثيق السجل والتوقيع الإلكتروني

- المادة ٣٠-أ- لمقاصد التحقق من ان قيدا الكترونيا لم يتعرض الى أي تعديل منذ تاريخ معين، فيعتبر هذا القيد موثقا من تاريخ التحقق منه إذا تم بموجب إجراءات توثيق معتمدة او إجراءات توثيق مقبولة تجاريا او متفق عليها بين الاطراف ذوي العلاقة .

ب- وتعتبر إجراءات التوثيق مقبولة تجاريا إذا تم عند تطبيقها مراعاة الظروف التجارية الخاصة باطراف المعاملة بما في ذلك :

١- طبيعة المعاملة .

٢- درجة دراية كل طرف من اطراف المعاملة .

٣- حجم المعاملات التجارية المماثلة التي ارتبط بها كل طرف من الاطراف .
٤- توافر الإجراءات البديلة التي رفض أي من الاطراف استعمالها .
٥- كلفة الإجراءات البديلة .
٦- الإجراءات المعتادة لمثل هذه المعاملة .

- المادة ٣١- إذا تبين نتيجة تطبيق إجراءات التوثيق المستخدمة انها معتمدة او مقبولة تجاريا اومتفقا عليها بين الاطراف فيعتبر التوقيع الإلكتروني موثقا إذا اتصف بما يلي :-
أ- تميز بشكل فريد بارتباطه بالشخص صاحب العلاقة .
ب- كان كافيا للتعريف بشخص صاحبه .
ج- تم انشاؤه بوسائل خاصة بالشخص وتحت سيطرته .
د- ارتبط بالسجل الذي يتعلق به بصورة لا تسمح باجراء تعديل على القيد بعد توقيعه دون احداث تغيير في التوقيع .

- المادة ٣٢-أ- ما لم يثبت خلاف ذلك يفترض مايلي :-
١- ان السجل الإلكتروني الموثق لم يتم تغييره او تعديله منذ تاريخ إجراءات توثيقه .
٢- ان التوقيع الإلكتروني الموثق صادر عن الشخص المنسوب اليه، وانه قد وضع من قبله للتدليل على موافقته على مضمون السند .

ب-إذا لم يكن السجل الإلكتروني او التوقيع الإلكتروني موثقا فليس له أي حجية .

- المادة ٣٣- يعتبر السجل الإلكتروني او أي جزء منه يحمل توقيعا الكترونيا موثقا سجلا موثقا بكامله اوفيما يتعلق بذلك الجزء، حسب واقع الحال ، اذاتم التوقيع خلال مدة سريان شهادة توثيق معتمدة ومطابقته مع رمز التعريف المبين في تلك الشهادة.

- المادة ٣٤- تكون شهادة التوثيق التي تبين رمز التعريف معتمدة في الحالات التالية :-
أ- صادرة عن جهة مرخصة أ ومعتمدة
ب- صادرة عن جهة مرخصة من سلطة مختصة في دولة اخرى ومعترف بها .
ج- صادرة عن دائرة حكومية او مؤسسة او هيئة مفوضة قانونيا بذلك.
د- صادرة عن جهة وافق اطراف المعاملة على اعتمادها .

العقوبات

- المادة ٣٥- يعاقب كل من يقوم بانشاء او نشر او تقديم شهادة توثيق لغرض احتيالي او لاي غرض غير مشروع بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة اشهر ولا تزيد على سنتين او بغرامة لا تقل عن (٣٠٠٠) ثلاثة الاف دينار ولا تزيد على (١٠٠٠٠) عشرة الاف دينار او بكلتا هاتين العقوبتين .

- المادة ٣٦- يعاقب كل من يقدم الى جهة تمارس اعمال توثيق المستندات معلومات غير صحيحة بقصد اصدار شهادة توثيق او وقف سريانها او الغائها بالحبس مدة لاتقل عن شهر ولاتزيد على ستة اشهر او بغرامة لاتقل عن (١٠٠٠) الف دينار و لاتزيد على (٥٠٠٠) خمسة ىلاف دينار او بكلتا هاتين العقوبتين .

- المادة ٣٧- تعاقب أي جهة تمارس اعمال توثيق المستندات بغرامة لاتقل عن (٥٠٠٠٠) خمسين الف دينار إذا قامت بتقديم معلومات غير صحيحة في طلب التسجيل او افشت اسرار احد عملائها او خالفت الانظمة والتعليمات التي تصدر استنادا الى هذا القانون .

المادة ٣٨- يعاقب كل من يرتكب فعلا يشكل جريمة بموجب التشريعات النافذة بواسطة استخدام الوسائل الإلكترونية بالحبس مدة لاتقل عن ثلاثة اشهر ولاتزيد على سنة او بغرامة لاتقل عن (٣٠٠٠) ثلاثة الاف دينار ولا تزيد على (١٠٠٠٠) عشرة الاف دينار او بكلتا هاتين العقوبتين، ويعاقب بالعقوبة الاشد إذا كانت العقوبات المقررة في تلك التشريعات تزيد على العقوبة المقررة في هذا القانون .

احكـــام ختاميـــة

- المادة ٣٩- تحدد بمقتضى قرارات يصدرها مجلس الوزراء الجهات المكلفة بمتابعة تطبيق احكام هذا القانون والمهام المنوطة باي منها .

- المادة ٤٠- يصدر مجلس الوزراء الانظمة اللازمة لتنفيذ احكام القانون بما في ذلك مايلي :
  أ- الرسوم التي تستوفيها أي دائرة حكومية او مؤسسة رسمية مقابل اجراء المعاملات الإلكترونية .
  ب- الإجراءات المتعلقة باصدار شهادات التوثيق والجهة المختصة بذلك والرسوم التي يتم استيفاؤها لهذه الغاية .
- المادة ٤١- رئيس الوزراء والوزراء مكلفون بتنفيذ احكام هذا القانون .

٢٠٠١/١٢/١١

عبد الله الثاني ابن الحسين

الجريدة الرسمية

ملحق رقم (٥)

تعليمات ممارسة البنوك لأعمالها بوسائل إلكترونية

رقم (٨ /٢٠٠١).

صادرة سنداً لأحكام المادة (٩٩/ب) من قانون البنوك رقم (٢٨) لسنة ٢٠٠٠.

حرصـا من البنك المركزي على سلامة التعاملات المالية والمصرفية التي تنفذها البنوك بوسائل إلكترونية وأمن النظم والمعلومات الخاصة بها، وضماناً لحقوق المتعاملين، فأنه يتعين على البنوك التقيّد بالأحكام التالية :-

- المادة الأولى :-

الالتزام بالتشريعات المرعية والتقيد بالأعراف المصرفية والإجراءات الاحترازية اللازمة عند ممارسـتها كـل أو بعض من أعمالها " المرخص لها بممارستها " بالوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت والهاتف والبطاقات الإلكترونية وغيرها من الوسائل الإلكترونية الحديثة.

- المادة الثانية :-

أ) على البنك الذي يرغب بممارسة أي من أعماله بوسائل إلكترونية مراعاة ما يلي:-

١) دراسـة وتقيـيم وتحديـد كـل مـن الأعمال المنوي ممارستها بوسائل إلكترونية والأنظمـة التطبيقـية وأنظمة الحماية اللازمة وتكاليفها والمخاطر ووسائل الوقاية منها ومراحل وآليات التنفيذ.

٢) إدراج الأعمـال التـي يرغب البنك بممارستها بوسائل إلكترونية ضمن إستراتيجية البنك الموافق عليها من مجلس الإدارة .

ب) إخطار البنك المركزي بتوفير المستلزمات الواردة في الفقرة (أ) من هذه المادة.

- المادة الثالثة :-

يلتزم البنك الذي يقوم بممارسة أي من أعماله بوسائل إلكترونية بما يلي :-

أ) توفير كادر فني مؤهل لتولي مهام إدارة وتنفيذ تلك الأعمال.

ب) وضع التعليمات والمعايير والإجراءات اللازمة لتنظيم الأعمال المنفذة وإجراءات الأمن و الحماية المطلوبة ، و تطبيقها ومتابعة تطويرها.

ج) توفير الأنظمة التطبيقية اللازمة من أجهزة وبرمجيات وشبكات ربط ، وأنظمة الحماية المناسبة لها ، مع وثائق تراخيصها وفحصها وتدقيقها.

د) استيفاء المتطلبات الفنية اللازمة لتنفيذ هذه الأعمال ، مثل تسجيل الموقع الإلكتروني، المصادقة الإلكترونية ، التوثيق ، التشفير وغيرها.

- المادة الرابعة :-

أ) مراجعة الأنظمة والمعدات والشبكات وأساليب الحماية والإجراءات المتبعة في تنفيذ العمليات بشكل دوري ضمن سياسة واضحة للتأكد من سلامتها وتحسين أدائها وتحديثها باستمرار من خلال كادر فني مؤهل.

ب) تطوير خطط للطوارئ والتعافي توضح كافة الإجراءات والبدائل الممكنة ومراجعتها بشكل دوري.

- المادة الخامسة :-

ضرورة تحديد وبيان المسؤوليات المترتبة على تنفيذ الأعمال بوسائل إلكترونية مع مراعاة البنك تحقيق مبدأ الرقابة الثنائية فيما يتعلق بدوره في هذه الأعمال.

- المادة السادسة :-

أ) ضـــرورة تنظيم العلاقة التعاقدية بين البنك والعميل متضمنة بيان مسؤوليات كل منهما بــشكل واضــح ومــتوازن ، وتحديد سقوف للتعامل تتناسب مع نوع الخدمة والوضع الائتماني للعميل وحجم مخاطره.

ب) الالتــزام بالــشفافية وتوعــية العمــلاء وتعــريفهم بطبيعة العمليات المنفذة بالوسائل الإلكتــرونية ومخاطرها وما ترتبه عليهم من التزامات ، ووضع الإرشادات والتعليمات الواضحة بخصوصها.

- المادة السابعة :-

ضرورة تنظيم الاتفاقيات المبرمة بين البنك وأي من الشركات الخادمة والمزودة والداعمة بما لا يتعارض مع أحكام السرية المصرفية، وبما يضمن أمن النظم والمعلومات.

- المادة الثامنة :-

القيام بالتأمين على مخاطر الأعمال التي تنفذ بوسائل إلكترونية مثل البيانات والأنظمة، وأية أعمال أخرى يرى البنك أو البنك المركزي أهمية للتأمين عليها.

- المادة التاسعة :-

أ) إخــضاع العملــيات المــنفذة بوسائل إلكترونية للتدقيق والمراقبة والمراجعة الداخلية وفق سياسة تستند إلى القوانين والتعليمات والإجراءات الاحترازية اللازمة.

ب) توفير التقارير الرقابية الدورية اللازمة وتقييمها ومتابعتها.

- المادة العاشرة :-

يكون البنك مسؤولا مسؤولية مباشرة عن أي تجهيزات أو أنظمة أو تعاقدات أو خدمات يقدمها طرف ثالث له بخصوص تنفيذ عملياته بوسائل إلكترونية.

- المادة الحادي عشر :-

أ) علـــى البنك عند تزويده البنك المركزي بالبيانات المالية السنوية ونصف السنوية، إرفاق تقريــر إحــصائي عــن الــتعاملات المنفّذة بوسائل إلكترونية وفقا للنموذج المرفق بهذه التعليمات.

ب) علـــى البـــنك إخطـــار البنك المركزي بأي اختراقات داخلية أو خارجية تحصل لأنظمة معلـــوماته حـــال حـــدوثها، وتفاصـــيل تلـــك الاختراقات وآثارها، والإجراءات المتخذة لمواجهتها.

ج) يلتـــزم البنك بتسهيل مهام التفتيش الفني من قبل البنك المركزي والتعاون مع المفتشين بما يمكنهم من القيام بأعمالهم بشكل كامل.

د) الالتـــزام بتـــزويد البـــنك المركزي بنسخ من تقارير التدقيق والتفتيش الداخلي وتقارير المدقـــق الخارجي المتضمنة تفاصيل تدقيق ومراجعة أعمال مراكز الحاسوب وأنظمة المعلومات.

المحافـــــظ

د. أميـــة طوقـــان

- المادة ٣٧- تعاقب أي جهة تمارس اعمال توثيق المستندات بغرامة لاتقل عن (٥٠٠٠٠) خمسين الف دينار إذا قامت بتقديم معلومات غير صحيحة في طلب التسجيل او افشت اسرار احد عملائها او خالفت الانظمة والتعليمات التي تصدر استنادا الى هذا القانون .

المادة ٣٨- يعاقب كل من يرتكب فعلا يشكل جريمة بموجب التشريعات النافذة بواسطة استخدام الوسائل الإلكترونية بالحبس مدة لاتقل عن ثلاثة اشهر ولاتزيد على سنة او بغرامة لاتقل عن (٣٠٠٠) ثلاثة الاف دينار ولا تزيد على (١٠٠٠٠) عشرة الاف دينار او بكلتا هاتين العقوبتين، ويعاقب بالعقوبة الاشد إذا كانت العقوبات المقررة في تلك التشريعات تزيد على العقوبة المقررة في هذا القانون .

احكـــام ختاميـــة

- المادة ٣٩- تحدد بمقتضى قرارات يصدرها مجلس الوزراء الجهات المكلفة بمتابعة تطبيق احكام هذا القانون والمهام المنوطة باي منها .

- المادة ٤٠- يصدر مجلس الوزراء الانظمة اللازمة لتنفيذ احكام القانون بما في ذلك مايلي :

  أ- الرسوم التي تستوفيها أي دائرة حكومية او مؤسسة رسمية مقابل اجراء المعاملات الإلكترونية .

  ب- الإجراءات المتعلقة باصدار شهادات التوثيق والجهة المختصة بذلك والرسوم التي يتم استيفاؤها لهذه الغاية .

- المادة ٤١- رئيس الوزراء والوزراء مكلفون بتنفيذ احكام هذا القانون .

٢٠٠١/١٢/١١

عبد الله الثاني ابن الحسين

الجريدة الرسمية

Abstract

Omaish, Eiad Wassif. E-Banking in Jordan: Developments & Threat, Master Thesis in Financial and Banking Science, Yarmouk University, 2005 (Supervisor: Prof. Ritab Khouri).

The main objective of this study is to know the level of banks in Jordan in providing financial services through the internet, and what are these services. In addition to know the most important encumberments that faces banks in Jordan, and the main reasons for providing these services. Moreover, to know the level of these banks in E-Risk Management, and the level of technology that use in Security & Protection for transactions that done through the internet. Finally, to know the opinions of banks' managers for Jordanian E-Transactions law.

The sample of study contains 18 banks, four copies from the questionnaire distributed to the managers of risk, computer, e-services, and marketing, and 50 questionnaires were received. Data that gathered from the questionnaire were put to analysis by using SPSS and excel programs.

The main results that revealed:

1. About 61.1% of banks using the internet in providing its services for customers, and the other banks expect to provide before the 2007 end.
2. All the banks that use the internet in providing services provide: inquire about account balances, and applications for checks book. But they distinguish from each other in transferring money, pay bills and other services.
3. Competition is the main reason for using banks the internet to provide services, and the customers' culture is the main encumberments that face banks in providing E-Services.
4. Jordanian E-Transactions law is not enough to protect the bank & the customer in e-transactions.

At the end of this study, the researcher recommends to: extend the services that provide through the internet, increase marketing process, increase the amount invested in technology & disclosure these amounts.